Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Projektabschlussbericht
Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

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-pflege

Verfasst von:
Anke Kayser (M.A.)
unter Mitarbeit von Angelika Mertin
Amt für Soziale Sicherung

Bildnachweis
Titelseite: Sozialreferat, Landeshauptstadt München

Druck:
Druckerei Sozialreferat
Gedruckt auf Papiersorte aus 100% Recyclingpapier

Stand: März 2020

Inhaltsverzeichnis

Projektabschlussbericht....4

Einleitung....4

1. Gesamtprojektstruktur, Zuständigkeiten, Gremien....11

1.1 Gesamtprojektleitung im Sozialreferat....11

1.2 Baustein 1: Vollstationäre Pflegeeinrichtungen als Modelleinrichtungen....11

1.3 Baustein 2: Fortbildungs- und Schulungsprogramme....12

1.4 Baustein 3: Informations- und Aufklärungskampagne „Brücken bauen“....13

2. Baustein 1 - vollstationäre Modelleinrichtungen....13

2.1 Projektstrukturen, Zeitabläufe und Projektumsetzung bei den fünf Heimträgern....13

2.2 Bewertung der Projektstrukturen, zeitlichen Abläufe und Gremienstrukturen und Empfehlungen....15

2.2.1 Erfolgsfaktor fünf Jahre Förderzeitraum....15

2.2.2 Empfehlung für einen gemeinsamen Projektstart....16

2.2.3 Empfehlung für eine Stabsstelle Projektleitung auf der Ebene der Geschäftsführung. .16

2.2.4 Empfehlungen für Gremien im Sozialreferat....16

2.2.5 Empfehlungen zu Qualifikationsprofilen und Stellenumfang der Projektleitenden.....17

2.2.6 Empfehlungen für die Bestandsaufnahmen (Ist-Analysen)....18

2.2.7 Empfehlungen zu Steuerungs- und Projektgruppen....18

2.3 Indikatoren und Monitoring....19

2.3.1 Indikatoren für die interkulturelle Organisationsentwicklung....19

2.3.2 Monitoring - Bewohner*innen nach Staatsangehörigkeit und Migrationshintergrund....20

2.4 Qualitative Prozessevaluation Baustein 1- Projekterfahrungen, -ergebnisse und Empfehlungen....22

2.4.1 Strukturelle Aspekte der Projekt- und Prozesssteuerung der Interkulturellen Öffnung..23

2.4.2 Qualitätsmanagement....26

2.4.3 Interkulturelle Personalentwicklung....27

2.5 Ausgewählte Good Practice-Beispiele aus den vollstationären Modelleinrichtungen....34

2.5.1 Organisationskultur....35

2.5.2 Migrationsgerechte Öffentlichkeitsarbeit....36

2.5.3 Partizipatives Vorgehen - Einbezug von Migrant*innen und die Zusammenarbeit mit Migrantenselbstorganisationen....38

2.5.4 Transkulturelle Pflegeanamnese, migrations- und kultursensible Biografiearbeit.....39

2.5.6 Fortbildungen....40

2.5.7 Methoden und Instrumente zur Reflexion und zum Austausch....40

2.5.8 Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren, Aufbau von hausinternen Dolmetschdiensten oder interkulturellen Sprachdiensten....42

2.6 Umbau und Gestaltungsmaßnahmen....43

2.7 Stellungnahmen der Geschäftsführungen der Träger aus Baustein 1....47

3. Projektumsetzung Baustein 2 - Fortbildungs- und Schulungsangebote....48

4. Projektumsetzung Baustein 3 - Informationskampagne „Brücken bauen“....49

4.1 Partizipativ Brücken bauen mit einem aufsuchenden Ansatz....49

4.1.1 Qualifikationsprofil der Projektleitung und Einwertung....51
4.2 Vernetzung und Kooperation....51
4.2.1 Zentrale Rolle der Multiplikator*innen....51
4.2.2 Vernetzung im Sozialreferat....53
4.2.3 Erfahrungen aus der Netzwerk- und Kooperationsarbeit....53
4.3 Erreichte Zielgruppen in den Jahren 2016 - 2018 und quantitative Auswertung der Veranstaltungen....55
4.3.1 Anzahl der Teilnehmer*innen an den Veranstaltungen nach Sprachgruppen für die Jahre 2016 - 2019....55
4.3.2 Anzahl der Veranstaltungen insgesamt, integrativ und segregativ für die Jahre 2016 - 2019....56
4.4 Priorisierte Themen und (Informations-)Bedürfnisse....56
4.5 Materialien für Informationsveranstaltungen und gezielte Öffentlichkeitsarbeit....57
4.5.1 Mehrsprachige Broschüren und Informationen vom Amt für Soziale Sicherung, Sozialreferat....59
4.5.2 Öffentlichkeitsarbeit für die Informationskampagne „Brücken bauen“....59
4.6 Erfahrungen aus der Umsetzung von Informationsveranstaltungen für Migrant*innen....60
4.7 Zusammenfassende Bewertung....62
4.8 Stellungnahme der Projektverantwortlichen für den Baustein 3....63
5. Tools für die Praxis - geförderte Teilprojekte....64
5.1 „Interkultureller Erinnerungskoffer“....64
5.2 Schmerzerfassung in mehreren Sprachen....65
5.3 Mehrsprachige Kommunikationskarten....65
5.3.1 Aktivitäten und existentielle Erfahrungen des täglichen Lebens....65
5.3.2 Schilder zur Orientierung im Raum....66
6. Das Gesamtprojekt im Fokus....67
6.1 Gremienarbeit und Vernetzung....67
6.2 Öffentlichkeitsarbeit....68
6.2.1 Internetseite....68
6.2.2 Logo, Flyer, Roll-up....68
6.2.3 Präsentation des Gesamtprojektes auf externen Veranstaltungen und Workshops....68
6.2.4 Printmedien....69
6.2.5 Bewerbung um den vdek-Zukunftspreis 2016 „Alterung der Migrationsgeneration“....69
6.3 Fachveranstaltungen und Workshops im Rahmen des Gesamtprojektes....69
7. Gesamtprojektleitung, Fachstelle Interkulturelle Öffnung....72
8. Zusammenfassung....74
9. Fazit und Ausblick....76
9.1 Die Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung in der Langzeitpflege ist fortzusetzen und auszubauen....76
9.2 Die Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung in der Offenen Altenhilfe ist miteinzubeziehen und weiter auszubauen....78
9.3 Maßnahmen zur Verstetigung des Gesamtprojektes....78
9.4 Diversitätsorientierte Altenhilfe und Langzeitpflege als Perspektive....79
Literaturhinweise und Nachweise....81

Internetquellen und -adressen.....83
Tabellenverzeichnis.....84
Anlagen.....85

Projektabschlussbericht

Mit Beschluss der Vollversammlung vom 18.12.2013[1] wurde das Sozialreferat beauftragt, die „Rahmenkonzeption 2014 - 2020 zur Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege in München“ umzusetzen. Das Sozialreferat wurde mit dem Beschluss der Vollversammlung vom 25.07.2018 beauftragt, dem Stadtrat bereits im Jahr 2019, vor dem endgültigen Projektende, über die Ergebnisse zu berichten und zugleich weitere Finanzierungsbedarfe anzumelden[2]. Dies erfolgte in der Sitzung des Sozialausschusses vom 21.11.2019[3]. Mit Beschluss des Sozialausschusses vom 21.11.2019 wurde das Sozialreferat beauftragt, im Jahr 2020 über die Projekterfahrungen und -ergebnisse zu berichten. Der vorliegende Projektabschlussbericht stellt einerseits die Erfahrungen und Ergebnisse aus dem Gesamtprojekt vom Projektstart im Jahr 2014 bis zum Februar 2020 vor. Zum anderen werden Empfehlungen formuliert, die aus den Prozess- und Abschlussevaluationen des Gesamtprojektes resultieren. Diese Empfehlungen sollen unterschiedliche Akteur*innen der Langzeitpflege und Altenhilfe darin unterstützen, eine Interkulturelle Öffnung (IKÖ) ihrer Institutionen in eigener Verantwortung anzustoßen und umzusetzen.

Einleitung

Für die Landeshauptstadt München ist die gleichberechtigte soziale, kulturelle, wirtschaftliche und politische Teilhabe aller Bürger*innen eine zentrale Aufgabe. Gerade in München mit seinem – auch im Vergleich zu anderen bundesrepublikanischen Großstädten – hohen Anteil an Personen mit Migrationshintergrund ist es dringend notwendig, sich auf die Realität einer Migrationsgesellschaft einzustellen und die Interkulturelle Öffnung für die verschiedenen kommunalen Aufgaben und daraus resultierenden Handlungsfelder und Zielgruppen kontinuierlich zu stärken und zu fördern.

Bevölkerungsanstieg bei den Alterskohorten 65+ mit Migrationshintergrund

Die über 65-jährige Bevölkerung mit Migrationshintergrund[4] zählt zu den am stärksten wachsenden Bevölkerungsgruppen in München. Dies dokumentiert die Bevölkerungsprognose des Referates für Stadtplanung und Bauordnung (PLAN) für den Zeitraum von 2017 - 2040. Die Anzahl der Wohnberechtigten, ohne deutsche Staatsbürgerschaft, ab 65 Jahre wird bis zum Jahr 2040 sehr deutlich um etwa 22.040 Wohnberechtigte ansteigen, von etwa 38.256 im Jahr 2017 auf etwa 60.300 im Jahr 2040 (das heißt eine Vervielfachung um den Faktor 1,6). Für die Hochaltrigen ohne deutsche Staatsangehörigkeit wird ein Anstieg der Anzahl der ab 80-Jährigen von etwa 6.239 im Jahr 2017 auf knapp 18.300 im Jahr 2040 prognostiziert (das heißt eine Vervielfachung um den Faktor 2,9)[5]. Das bedeutet, dass über die Hälfte des gesamten Anstiegs der Anzahl aller Wohnberechtigten ab 65 Jahre auf einen Anstieg der Anzahl der Wohnberechtigten ohne deutsche Staatsangehörigkeit zurückzuführen ist. Zu beachten ist, dass bei allen Alterskohorten noch

1 Beschluss der Vollversammlung vom 18.12.2013, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 13291
2 Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates vom 25.07.2018, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 10263
3 Beschluss des Sozialausschusses vom 21.11.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16446
4 Dritter Interkultureller Integrationsbericht der LH München: Eine Person hat einen Migrationshintergrund, wenn sie selbst oder mindestens ein Elternteil die deutsche Staatsangehörigkeit nicht durch Geburt besitzt (S. 35). Die Definition umfasst im Einzelnen folgende Personen: Zugewanderte und nicht zugewanderte Ausländer*innen; zugewanderte und nicht zugewanderte Eingebürgerte; (Spät-)Aussiedler*innen; mit deutscher Staatsangehörigkeit geborene Nachkommen der drei zuvor genannten Gruppen.
5 Referat für Stadtplanung und Bauordnung (2019): Demografiebericht München – Teil 1. Analyse und Bevölkerungsprognose 2017 bis 2040 für die Landeshauptstadt. München: April 2019; Sonderauswertungen aus der aktuellen Bevölkerungsprognose 2017-2040 für die Landeshauptstadt München, S-I-LP, 27.08.2019.

diejenigen Personen hinzukommen, die „Deutsche mit Migrationshintergrund“ sind.

Wachsender Unterstützungs- und Pflegebedarf
Da der Unterstützungs- und Pflegebedarf mit dem 8. Lebensjahrzehnt steigt, lässt sich die Vermutung ableiten, dass in den kommenden 20 Jahren auch der Anteil von pflegebedürftigen älteren Menschen mit Migrationshintergrund stark ansteigen wird. Dies ist zudem vor dem Hintergrund zu erwarten, dass der Gesundheitszustand von älteren Migrant*innen im Vergleich schlechter ist, als bei den korrespondierenden Altersgruppen der Deutschen ohne Migrationshintergrund. Diskriminierung auf dem Arbeitsmarkt, ein schlechter sozioökonomischer Status und belastende Arbeits- und Lebensbedingungen im Einwanderungsland können die Gesundheitschancen von Migrant*innen negativ beeinflussen und es kann mit der Zeit zu einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes kommen[6].

Interkulturelle Öffnung in der Landeshauptstadt München

Die Interkulturelle Öffnung wird im Integrationskonzept der Landeshauptstadt München als Strategie der kommunalen Integrationspolitik in Zusammenarbeit mit Akteur*innen innerhalb und außerhalb der Verwaltung formuliert. Die Landeshauptstadt München ist als Kommune bereits seit nahezu drei Jahrzehnten mit der Interkulturellen Öffnung in der Verwaltung und in verschiedenen operativen Feldern befasst. Die Entwicklung des Gesamtprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ stützt sich auf diese Erfahrungen. Darüber hinaus basiert das Gesamtprojekt auf dem demografischen Monitoring, einer Auftragsstudie des Stadtrates zur Lebenssituation älterer Migrant*innen in München[7], einer Reise des Stadtrates und Trägervertretungen nach Duisburg und Frankfurt zu bestehenden Good Practice-Projekten im Jahr 2013. Zusätzlich erfolgte ein Austausch mit diversen Fachstellen (Fachdienste für ältere Migrant*innen, Fachdienste für Migration und Integration, Verein Stadtteilarbeit e. V. und andere, der verdeutlichte, dass es einen großen Informationsbedarf in Bezug auf die Versorgungsstrukturen und -möglichkeiten gab. Im Dezember 2013 wurde das Projekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ im Stadtrat beschlossen und so konnte es im Jahr 2014 starten.
Die sorgfältige Bestandsaufnahme im Vorfeld der Entwicklung der Rahmenkonzeption „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege 2014 - 2020“ belegte:
Die Landeshauptstadt München verfügte über hochwertige und vielfältige strukturelle Versorgungsangebote im Bereich der ambulanten, teil- und vollstationären Pflege. Dennoch entsprach der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund, der durch diese Einrichtungen versorgt wurde, nicht dem prozentualen Anteil dieser Bevölkerungsgruppen.

Wissenschaftliche Studien[8], Erfahrungen aus der Praxis und der Austausch mit Migrantenselbstorganisationen (MSO) belegen, dass die Gründe dafür vielschichtig waren und sind.

---

6 Exhausted-migrant-effect, vergleiche dazu: Guidi, Caterina Francesca ; Petretto, Alessandro (2019): Health Care and Migration: What Data Can Tell Us of the Hard-to-Measure Impact of Migrants on the European Health Systems. In: P. Dobrescu (ed.), Development in Turbulent Times, https://doi.org/10.1007/978-3-030-11361-2_11, Zugriff am 12.06.2019.

7 Anderson, Philip (2007):„Ein bisschen dort – ein bisschen hier.“ Studie zur Lebenssituation älterer Migrantinnen und Migranten in München, im Auftrag des Münchner Stadtrats.

8 Zum Beispiel: Dibelius, Olivia; Feldhaus-Plumin, Erika, Piechotta-Henze, Gudrun (Hrsg.)(2015): Lebenswelten von Menschen mit Migrationserfahrungen und Demenzerausgeber. Hogrefe Verlag, Bern.
Olbermann, Elke (2013): Das Alter wird bunter. Lebenslagen älterer Menschen mit Migrationshintergrund und Handlungsbedarfe für Politik und Gesellschaft. Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn.
Schimany, Peter; Rühl, Stefan; Kohls, Martin (2012): Ältere Migrantinnen und Migranten. Entwicklungen, Lebenslagen, Perspektiven. Forschungsbericht 18. Hrsg.: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge. Nürnberg.

Als Zugangsbarrieren zu den Versorgungsstrukturen werden unter anderem identifiziert:

- Geringeres oder fehlendes Wissen in der Migrationsbevölkerung über Leistungen aus Pflege- und Krankenversicherung, zu pflegerischen Versorgungsstrukturen und zu Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten.
- Misstrauen von Seiten der älteren Migrant*innen gegenüber Institutionen aufgrund von Diskriminierungserfahrungen.
- Informationen zu diesem Themenspektrum werden nur in geringem Umfang migrationsgerecht vermittelt.
- Aufsuchende Settingansätze, die sich in der Gesundheitsförderung und Prävention für sogenannte vulnerable Zielgruppen bewährt haben, werden noch zu wenig eingesetzt.
- Die Angebote der Versorger*innen berücksichtigen die Bedürfnisse der Migrationsbevölkerung bislang noch kaum oder zu wenig.
- Fachpersonen benötigen Unterstützung, um ihre transkulturellen Kompetenzen zu entwickeln, zu fördern und ihr Wissen über die heterogenen Gruppen der älteren Migrationsbevölkerung zu erweitern.

Rahmenkonzeption „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege 2014 - 2020“

Um diesen komplexen Herausforderungen zu begegnen, verfolgt das „Münchner Rahmenkonzept zur Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege“ einen integrierten Ansatz.
Konzeptionell umfasst das Konzept die Förderung von drei Bausteinen, die miteinander verschränkt sind und durch die Landeshauptstadt München jeweils für die Dauer von fünf Jahren umfangreich bezuschusst wurden beziehungsweise bis zum endgültigen Projektabschluss Ende 2020 gefördert werden:

Tabelle 1: Bausteine der Rahmenkonzeption und Kooperationspartner*innen

Baustein 1	**Baustein 2**	**Baustein 3**
7 Modellprojekte **5 Träger vollstationärer Pflegeeinrichtungen**	**Fortbildungs- und Schulungsprogramm** (ambulant und stationär)	**Informationskampagne „Brücken bauen“**
Kooperationspartner*innen Arbeiterwohlfahrt München Stadt Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband München Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München MÜNCHENSTIFT GmbH Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes GmbH	**Kooperationspartner** Institut aufschwungalt	**Kooperationspartner** Paritätischer Wohlfahrtsverband Bezirksverband Oberbayern

Die Ziele dieses integrierten Ansatzes sind vielfältig:

- Die Zugangsbarrieren zu den Versorgungsstrukturen sind gesenkt.
- Das Wissen in der Migrationsbevölkerung über Leistungen aus der Pflege- und Krankenversicherung, zu pflegerischen Versorgungsstrukturen und zu Angeboten zur Unterstützung und Entlastung ist erweitert.
- Die Modelleinrichtungen haben bedarfsgerechte Angebote für pflegebedürftige Migrant*innen entwickelt beziehungsweise weiterentwickelt und umgesetzt.
- Die transkulturellen Kompetenzen von Fachpersonen sind gefördert und gestärkt.
- Die Unterstützung und pflegerische Versorgung von älteren Migrant*innen wird verbessert und ein chancengleicher Zugang ist gefördert.

Interkulturelle Öffnung benötigt strategische Steuerung

Interkulturelle Öffnung in der Langzeitpflege ist ein komplexer Prozess und benötigt eine strategische Steuerung. Diese strategische Steuerung findet auf mehreren Ebenen statt: Auf der politischen, in der Verwaltung, bei den Trägern und in den Einrichtungen. Interkulturelle Öffnung erfordert eine Querschnittimplementierung und ist somit Führungsaufgabe. Gleichzeitig gilt es, alle Beteiligten und alle Mitarbeitenden mit ins Boot zu holen.

Das große Engagement der beteiligten Träger, Einrichtungen und Projektleitenden, die hohe Kooperationsbereitschaft und die vertrauensvolle Zusammenarbeit in den Gremien im Sozialreferat sind wesentliche Erfolgskriterien für das Gesamtprojekt. Die strategische Steuerung durch die Projektleitungen war unerlässlich, um die Interkulturelle Öffnung in den Modelleinrichtungen im Sinne eines Organisationsentwicklungsprozesses umzusetzen. Die Träger der Modelleinrichtungen aus Baustein 1 waren zudem gefordert, zusätzlich zur Förderung durch die Landeshauptstadt München Ressourcen bereitzustellen. Die Projektleitung im Baustein 3, der Informationskampagne „Brücken bauen“, musste unter anderem ein hohes Maß an zeitlicher Flexibilität für einen Arbeitseinsatz außerhalb der regulären Arbeitszeiten aufbringen.

Prozesshafter Charakter

Im gesamten Bericht wird dem prozesshaften Charakter der Interkulturellen Öffnung in diesem wichtigen Feld Langzeitpflege und den damit verflochtenen Interventionsfeldern in der offenen Altenarbeit eine besondere Aufmerksamkeit geschenkt, denn:
Interkulturelle Öffnung braucht neben der strategischen Steuerung ein klares Bekenntnis, Zeit, Geduld und Feingefühl.

Ein solch komplexer Prozess verläuft nicht gradlinig. Er erfordert von allen Akteur*innen viel Flexibilität und Durchhaltevermögen, denn strukturelle Rahmenbedingungen wirken sich unmittelbar auf die Arbeit in der Pflege, in der Betreuung und sozialen Unterstützung sowie in der Beratung aus. Insbesondere vor diesem Hintergrund sind die Gesamtprojektlaufzeit von 2014 - 2020 und der jeweils fünfjährige Förderzeitraum je Baustein und Kooperationspartner*in zentrale und wirkungsmächtige Rahmenbedingungen, die wesentlich zum Erfolg beigetragen haben.

Methodisches Vorgehen in der Evaluation

Die Evaluation des „Gesamtprojektes Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ zielt darauf ab, die Projektumsetzung anhand definierter Kriterien zu dokumentieren, zu analysieren und zu bewerten. Interkulturelle Öffnung im Sinne von Organisationsentwicklung hat, wie bereits ausgeführt, einen ausgeprägt prozessorientierten Charakter. Vor diesem Hintergrund war es wichtig formativ zu evaluieren. Das bedeutet, die Evaluation fand prozessbegleitend und verlaufssteuernd statt, mit dem Ziel, den Prozess der Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege kontinuierlich im Projektverlauf zu verbessern und anzupassen[9].

Die Steuerung und die Evaluation des Modellprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ integrierte unter anderem folgende Aspekte:

- Erstellung von Bestandsaufnahmen
- Kontinuierliche Dokumentation der Projektumsetzung nach definierten Kriterien
- Überprüfung der Zielerreichung und der anvisierten Ergebnisse von strategischen und operativen Zielen anhand eigens entwickelter Indikatoren und entsprechender Instrumente
- Qualitative Prozessevaluationen in der Arbeitsgruppe der Projektleitungen
- Regelmäßige Reflexion der Projektumsetzung in separaten Arbeitssitzungen mit der Projektverantwortlichen und der Projektleitung des Bausteins 3
- Begleitung der Arbeitsgruppe der Projektleitenden durch ein externes Coaching
- Reflexionsgespräche mit den Geschäftsführungen der beteiligten Träger

Multimethodisches Vorgehen

Für die Evaluation des Modellprojekts „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ wurden verschiedene Methoden der Datenerhebung und Auswertung miteinander verknüpft. Es wurden sowohl quantitative als auch qualitative Methoden der Datenerhebung und Auswertung genutzt. Im Monitoring von quantitativen Daten konnte einerseits auf regelmäßig erhobene Standarddaten der Landeshauptstadt München zurückgegriffen werden, wie zum Beispiel auf demografische Daten und den jährlichen Marktbericht Pflege. Darüber hinaus wurde zu Projektbeginn festgelegt, welche Daten im Projektverlauf standardmäßig bei den beteiligten Trägern zu einem jährlichen Stichtag erhoben werden sollten. Die Betrachtung der quantitativen Daten sollte eher Informationen über mögliche Tendenzen liefern.

Aufgrund des formativen Charakters hatten qualitative Evaluationsmethoden sowie prozess- und erfahrungsorientierte Auswertungen und Dokumentationen in den Jahres- und Schlussberichten der Kooperationspartner*innen im Baustein 1 und 3 eine besonders große Bedeutung. Diese ermöglichten eine tiefer gehende Betrachtung und lieferten damit Erkenntnisse von Wirkungen, Effekten und Zusammenhängen auf verschiedenen Ebenen. Der vorliegende Schlussbericht folgt dieser Prämisse.

9 Kromrey, Helmut (2001): Evaluation – ein vielschichtiges Konzept. In: Sozialwissenschaften und Berufspraxis, 24. Jg. 2/2001. Ditton, Hartmut (2009): Evaluation und Qualitätssicherung. In R. Tippelt & B. Schmidt (Hrsg.): Handbuch Bildungsforschung, Wiesbaden: VS.

Aufbau des Berichtes

Der vorliegende Projektabschlussbericht stellt in Kapitel 1 die Gesamtprojektstruktur dar, skizziert die Zuständigkeiten im Sozialreferat und beinhaltet bereits eine qualitative Bewertung der übergeordneten Projektstrukturen.
In Kapitel 2 werden die Projektstrukturen und die konkrete Umsetzung bei den fünf Heimträgern beschrieben. Darauf folgen eine indikatorengestützte Evaluation und qualitative Evaluationen, die verschiedene Organisations- und Handlungsebenen berücksichtigen. Ausgewählte Good Practice-Beispiele aus den vollstationären Pflegeeinrichtungen und Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen werden exemplarisch vorgestellt. Das Kapitel schließt mit einer zusammenfassenden Darstellung verschiedener Austauschformen (wie beispielsweise Gremien, Arbeitsgruppen) und mit den Stellungnahmen der Geschäftsführenden der kooperierenden Träger ab.
Das Kapitel 3 skizziert die Umsetzung des Bausteins 2, dessen Fortbildungs- und Schulungsangebote und bewertet diese.
In Kapitel 4 wird die konkrete Projektumsetzung des Bausteins 3, der Informationskampagne „Brücken bauen", detailliert dargestellt. Zunächst wird der konzeptionelle Ansatz beschrieben, dann wird das Vorgehen für den Aufbau von Netzwerken und Kooperationen mit Migrantenselbstorganisationen (MSO) skizziert. Dabei wird die zentrale Bedeutung der Zusammenarbeit mit Schlüsselpersonen von MSO deutlich gemacht. Daran schließen quantitative und qualitative Evaluationen und eine zusammenfassende Bewertung an.
In Kapitel 5 werden Hilfsmittel und Werkzeuge (Tools) für die Praxis vorgestellt, die im Rahmen des Gesamtprojektes als Teilprojekte umgesetzt wurden.
Das Kapitel 6 befasst sich mit der Zusammenarbeit im Gesamtprojekt und skizziert die Gremien- und Vernetzungsarbeit, die Öffentlichkeitsarbeit und die Veranstaltungen, die im Rahmen des Gesamtprojektes durchgeführt wurden. Das Kapitel 7 befasst sich mit der Bedeutung der strategischen Steuerung der Gesamtprojektleitung und der Verortung dieser Fachstelle in der Verwaltung. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse findet sich in Kapitel 8. Dieser Projektabschlussbericht schließt mit einem Fazit und Ausblick in Kapitel 9. Der Bericht ermöglicht es, einzelne Kapitel gesondert zu lesen, da diese gegebenenfalls nochmals Bezug auf andere Kapitel nehmen und erläutern.

Konzeptionelle Dynamiken als Spiegel gesellschaftlicher Veränderungen: kultursensibel – interkulturell – transkulturell – diversitätsorientiert

Den aufmerksam Lesenden wird nicht entgehen, dass in dem vorliegenden Bericht unterschiedliche Begrifflichkeiten verwendet werden. Der Begriff Interkulturelle Öffnung ist in der Münchner Stadtverwaltung und der Trägerlandschaft eingeführt. Die inhaltlich, konzeptionelle Ausrichtung von Interkultureller Öffnung ist seit ihren Anfängen stetig weiterentwickelt und erweitert worden, integriert zunehmend Ansätze der Vielfaltsorientierung, intersektionale Perspektiven und der Antidiskriminierungs- und Antirassismusarbeit und Inklusion[10].

10 Stelle für Interkulturelle Arbeit der Landeshauptstadt München (Hrsg.) (2018): Interkultureller Integrationsbericht. München lebt Vielfalt. 2017. München: Seiten 23 - 33.
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.

Allerdings birgt der Begriff „Interkulturell“ die Tendenz und damit verbundene Problematik, „Kultur“ in einem statischen Verständnis zu betonen. In der Wissenschaft begann bereits seit Anfang der 1990er Jahre die Auseinandersetzung mit dem „statischen" Kulturverständnis und den Begrifflichkeiten wie „interkulturell", „multikulturell"und „transkulturell" oder auch „kultursensibel". Daraus resultierte zeitlich verzögert auch die Auseinandersetzung mit den Begrifflichkeiten in der Pflegeforschung sowie in praxisorientierten Feldern wie in der Fort- und Weiterbildung von Fachpersonen in der Pflege[11]. Vor diesem Hintergrund wurden im Rahmen der Gesamtprojektumsetzung unterschiedliche Konzepte in der Fortbildung aufgegriffen und damit Abbilder der gegenwärtigen Auseinandersetzungen geschaffen.

11 Unter anderen: Domenig, Dagmar (Hrsg.) (2007): Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuchbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe. Huber. Bern.
Beer, Brigitte et alii (2008): Integration von Diversity in die Altenpflege. Ein Leitfaden für Pflegeeinrichtungen. Im Rahmen des Projektes KoKoQ - ein Verbundvorhaben im Landesprogramm Arbeit und Technik, Bremen.
Uzarewicz, Charlotte (2013): Kleine Einführung in transkulturelles Denken. In: Katholische Bildungsstätten für Sozialberufe in Bayern - Katholische Stiftungsfachhochschule München (Hrsg.), als operative Projektpartnerin des INTERREG-Projektes „PFLEGE: Ein Arbeitsmarkt der ZUKUNFT – Grenz- überschreitende Kompetenzentwicklung in der Pflege“. München: S. 15 - 25.
Eberhard Carls Universität Tübingen (Hrsg.) (2016): CarEMi (Care for Elderly Migrants). Eine Handreichung zur medizinischen und pflegerischen Versorgung von älteren Migrant_innen.
Tezcan-Güntekin, Hürrem (2018): Intersektionalität oder Diversität in der gesundheits- und pflegewissenschaftlichen Forschung? Kommentar, in: Auth, Diana et alii, FGW (2018): Sorgende Angehörige als Adressat_innen einer vorbeugenden Pflegepolitik. Eine intersektionale Analyse. Düsseldorf, S. 55 - 57.
Schade, Franziska et alii (2019): Was macht erfolgreiche interkulturelle Öffnung der Hospiz- und Palliativversorgung aus? Klinik für Palliativmedizin, Universitätsmedizin Göttingen.

1. Gesamtprojektstruktur, Zuständigkeiten, Gremien

Die konkrete Projektumsetzung wurde unmittelbar nach Verabschiedung der Beschlussvorlage[12] im Dezember 2013 initiiert. Die Federführung für die Umsetzung liegt in der Fachabteilung Altenhilfe und Pflege, Amt für Soziale Sicherung, Sozialreferat der Landeshauptstadt München. Die Besetzung in der Projektstruktur wurde wie folgt festgelegt:

- Gesamtprojektleitung: Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung, Fachabteilung Altenhilfe und Pflege, Strukturelle Hilfen bei Pflegebedürftigkeit
- Projektbeirat: Leitung, Moderation und Teilnahme durch das Sozialreferat (Fachabteilung Altenhilfe und Pflege, Gesamtprojektleitung, Stabsstelle Planung und Interkulturelle Öffnung im Amt für Soziale Sicherung, Stelle für Interkulturelle Arbeit im Amt für Wohnen und Migration), Geschäftsführungen beziehungsweise deren Vertretungen der am Gesamtprojekt beteiligten Träger aus Baustein 1, 2 und 3; zwei wissenschaftliche Begleitungen (Ludwig- Maximilians-Universität München, Katholische Stiftungshochschule München), je eine Vertretung: Caritas Akademie der Nationen, Volkshochschule Bayern, Migrationsbeirat, Seniorenbeirat, Münchner Muslimrat e. V., griechisch-orthodoxe Metropolie Deutschland, Vikariat Bayern
- Arbeitsgruppe: Amt für Soziale Sicherung: Gesamtprojektleitung, Stabsstelle Planung und Interkulturelle Öffnung, Vertretung der Fachstelle Beratung; Modelleinrichtungen (Baustein 1 und Baustein 3): die Projektleitungen aus den Modelleinrichtungen (Baustein 1) und der Informationskampagne „Brücken bauen“ (Baustein 3).

1.1 Gesamtprojektleitung im Sozialreferat

Die Vollversammlung des Stadtrats beschloss am 30.07.2014[13] folgende Veränderungen: Die ursprünglich für die Gesamtprojektleitung vorgesehene Vollzeitstelle wurde geteilt. Das Sozialreferat wurde beauftragt, eine halbe Stelle für die Gesamtprojektleitung einzurichten und die erforderlichen Haushaltsmittel für eine weitere halbe Projektleitungsstelle sowie zusätzlich zahlungswirksame Haushaltsmittel für eine „Brückenfunktion“ für den Baustein 3 anzumelden. In der Folge konnte die städtische Stelle der Gesamtprojektleitung erst zum 15.10.2015 besetzt werden.

1.2 Baustein 1: Vollstationäre Pflegeeinrichtungen als Modelleinrichtungen

Es wurden einheitliche Auswahlkriterien für die Förderung von Modelleinrichtungen vorgegeben[14]. Verpflichtende Inhalte waren unter anderem ein Grobkonzept zur Umsetzung der Interkulturellen Öffnung in der vollstationären Pflegeeinrichtung mit Aussagen zur Zielsetzung.
So sollten unterschiedliche Ansätze die interkulturelle Pflege umzusetzen in der Praxis erprobt werden.

12 Beschluss der Vollversammlung vom 18.12.2013, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 13291
13 Rahmenkonzeption 2014 - 2020 zur Interkulturellen Öffnung der stationären Langzeitpflege in München, Klarstellung der Beschlusslage, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00441
14 Rahmenkonzeption 2014 - 2020 zur Interkulturellen Öffnung der stationären Langzeitpflege in München

Insgesamt fünf Heimträger wurden mit insgesamt acht Modelleinrichtungen anhand definierter Kriterien ausgewählt:

- Arbeiterwohlfahrt (AWO) München-Stadt e. V.: Horst-Salzmann-Zentrum,
- Bayerisches Rotes Kreuz (BRK), Kreisverband München: Haus Alt Lehel,
- Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München (HiA-IM): Leonhard-Henninger-Haus,
- MÜNCHENSTIFT GmbH (MST): Haus an der Rümannstraße, Haus Heilig Geist, Hans-Sieber-Haus,
- Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes (SSG-BRK): SeniorenWohnen Kieferngarten, SeniorenWohnen Pasing-Westkreuz.

Zu den Auswahlkriterien gehörte auch, dass sich die Vielfalt der Münchner Trägerlandschaft in den Modellprojekten widerspiegeln und die Ausrichtung auf verschiedene Zielgruppen erfolgen sollte. Ebenso wurde die räumliche Verteilung in den Sozialregionen beachtet, das heißt die vollstationären Pflegeeinrichtungen befinden sich in sehr unterschiedlichen Stadtteilen Münchens. Die Zusammensetzung der Migrationsbevölkerung in diesen Stadtteilen variiert, es werden verschiedene Gruppen innerhalb der Migrationsbevölkerung erreicht und die Heterogenität der Migrationsbevölkerung in München wird berücksichtigt.
Die Zielsetzung für den Baustein 1 bestand in der Förderung einer angemessenen Zahl an Modellprojekten, aus denen Good Practice-Modelle für die Pflegelandschaft in München entwickelt werden können. Dies beinhaltet die Vermittlung von Fachwissen zu transkultureller und kultursensibler Pflege und Interkultureller Öffnung und die Entwicklung und Umsetzung von bedarfsgerechten Angeboten für pflegebedürftige Menschen mit Migrationshintergrund.

1.3 Baustein 2: Fortbildungs- und Schulungsprogramme

Für die Umsetzung des Bausteins 2 ist ebenfalls eine Laufzeit von fünf Jahren angesetzt. Die Umsetzung obliegt der Gesamtprojektleitung im Sozialreferat. Der Umsetzungsprozess verzögerte sich auf Grund der Personalressource und umfasst die Jahre 2017 bis 2020[15].

Das „Institut aufschwungalt“ erhielt für die Umsetzung zweimal den Zuschlag aufgrund zweier Vergabeverfahren (2016 und 2018). Angeboten werden jährlich 20 halbtägige Fortbildungsmaßnahmen für Mitarbeitende und Führungspersonen von ambulanten Pflegediensten und teilstationären Pflegeeinrichtungen sowie zehn ganztägige beziehungsweise 20 halbtägige Fortbildungsmaßnahmen für Mitarbeitende und Führungspersonen von vollstationären Pflegeeinrichtungen.

Wie beim ersten Baustein ist auch hier das Ziel, Geschäftsführungen, Leitungskräfte, Mitarbeiter*innen der Träger und Pflegeeinrichtungen für Interkulturelle Orientierung und Öffnung zu sensibilisieren und die Auseinandersetzung mit der Thematik zu fördern. Angesprochen werden in Baustein 2 diejenigen Träger und Pflegeeinrichtungen, die nicht im Rahmen des Bausteins 1 kooperieren. Das Angebot richtet sich explizit auch an Anbieter*innen ambulanter und teilstationärer Pflege.
Damit soll erreicht werden, dass Chancen der Vielfalt (Diversity) erkannt und genutzt sowie

15 siehe Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates vom 25.07.2018, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 10263

geschlechts- und genderspezifische Aspekte berücksichtigt werden. Eine schrittweise Öffnung der Anbieter*innen von Pflege für Menschen mit Migrationshintergrund soll gestärkt werden.

1.4 Baustein 3: Informations- und Aufklärungskampagne „Brücken bauen“

Das Ziel der Informationskampagne „Brücken bauen" war, das Wissen von älteren Menschen mit Migrationshintergrund und ihren Angehörigen über Leistungen der Pflege- und Krankenversicherung, zu Beratungs-, Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten und zu pflegerischen Versorgungsstrukturen zu verbessern.
Kooperationspartner für die Umsetzung der Informations- und Aufklärungskampagne für (pflegebedürftige) Migrant*innen und ihre Angehörigen war der PARITÄTISCHE Wohlfahrtsverband, Landesverband Bayern e. V., Bezirksverband Oberbayern.
Gemäß Stadtratsbeschluss vom 30.07.2014[16] erhält der Träger eine Förderung für eine halbe Projektleitungsstelle, die zum 01.04.2015 besetzt wurde.
Ziel der Informationskampagne war, durch eine zielgruppenspezifische und bedarfsgerechte Informationsvermittlung einen chancengleichen Zugang zu den Unterstützungsangeboten und der pflegerischen Versorgung zu fördern und zu ermöglichen. Die Informationskampagne unterstützte zudem in Abstimmung mit Migrantenselbstorganisationen, Fachstellen und Beratungseinrichtungen die Vernetzung der verschiedenen Akteur*innen.

2. Baustein 1 - vollstationäre Modelleinrichtungen

2.1 Projektstrukturen, Zeitabläufe und Projektumsetzung bei den fünf Heimträgern

Zeitläufe

Die Projektumsetzung in den Modelleinrichtungen der fünf verschiedenen Heimträger war ursprünglich in den fünf Jahren zwischen 2014 und 2018 geplant. Dafür war für jeden Träger die Förderung einer Projektleitungsstelle im Umfang einer halben Stelle vorgesehen.

Die Umsetzung startete zeitversetzt, weil die Projektleitungsstellen bei den Trägern nicht zeitgleich besetzt wurden:

- MÜNCHENSTIFT GmbH: 01.02.2014
- Arbeiterwohlfahrt München-Stadt e. V.: 01.04.2014
- Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München: 15.09.2014
- Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband München: 01.10.2014
- Sozial-Servicegesellschaft, Bayerisches Rotes Kreuz: 12.01.2015

Nach gut einem Jahr Projektlaufzeit wurde bei der Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes in nur mehr einer vollstationären Pflegeeinrichtung, dem SeniorenWohnen Kieferngarten, das Projekt fortgesetzt. Damit waren seit April 2016 fünf Heimträger mit insgesamt

16 Rahmenkonzeption 2014 - 2020 zur Interkulturellen Öffnung der stationären Langzeitpflege in München, Klarstellung der Beschlusslage, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00441

sieben vollstationären Pflegeeinrichtungen am Projektprozess in Baustein 1 beteiligt. Mitte Januar 2020 war die Förderung der Modellphase in den vollstationären Pflegeeinrichtungen somit abgeschlossen.

Position der Projektleitung im Unternehmen

Die Projektleitungen in den Modelleinrichtungen bekleideten eine Stabsstelle. Bei der MÜNCHENSTIFT GmbH war diese auf der Ebene der Geschäftsführung, bei den anderen Trägern auf der Ebene der Einrichtungsleitung angesiedelt.

Prozessbegleitung

Gemäß Rahmenkonzeption schloss die Förderung für die Träger von vollstationären Pflegeeinrichtungen die Förderung für eine externe Prozessbegleitung ein. Diese Förderung wurde von allen Modelleinrichtungen in Anspruch genommen. Die externe Prozessbegleitung beriet und unterstützte die Projektleitungen in der Umsetzung wie folgt:

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.
Im Verlauf der Projektprozesse wechselten die Projektleitungen, ausgenommen die Projektleitung bei der Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes, bei allen Trägern. Die Gesamtprojektleitung initiierte verschiedene Maßnahmen, um die Folgen dieser Diskontinuitäten in den einzelnen Modellprojekten abzufedern.

Steuerungs- und Projektgruppen

Die Träger beziehungsweise die vollstationären Pflegeeinrichtungen in Baustein 1 waren von Beginn an gefordert, eine eigene Steuerungsgruppe und eine eigene Projektgruppe zur Interkulturellen Öffnung (IKÖ) in ihrer Organisation einzurichten.

Vielfalt von strategischen und operativen Zielen

Bei der Auswahl der Modellprojekte wurde auf Trägervielfalt, räumliche Verteilung in den Sozialregionen und die Ausrichtung für verschiedene Zielgruppen geachtet. Die ausgewählten fünf verschiedenen Träger wie auch die vollstationären Pflegeeinrichtungen brachten zudem unterschiedliche Ausgangssituationen und verschiedene Organisationskulturen mit - diakonisch, städtisch, getragen von den Grundsätzen des Roten Kreuzes oder denen der Arbeiterwohlfahrt. Aus allen diesen Kriterien zusammen genommen ergaben sich unterschiedliche Herausforderungen an den Prozess der Interkulturellen Öffnung. Die Projekterfahrungen zeigen, dass die Akteur*innen auf der Basis einer Bestandsaufnahme in jeder Pflegeeinrichtung definieren mussten, welche strategischen und operativen Ziele und damit verbundenen Maßnahmen sie priorisieren wollten. Das bedeutet, dass der konkrete Transfer für ein Interkulturelles Change Management nicht in jeder Pflegeeinrichtung identisch gestaltet wurde.
Daraus resultierte unter anderem, dass entwickelte Konzepte hinsichtlich der Angebotsorientierung und den damit verbundenen Marketingstrategien für verschiedene Zielgruppen variierten. Diese

reichten von ethnospezifischen Angeboten wie zum Beispiel der Fokussierung auf muslimische und mediterrane Herkunftsgruppen über die Gestaltung eines muslimischen Wohnbereichs mit Gebetsraum bis hin zum Konzept „Wir sind ein offenes Haus für alle Menschen" und einem interreligiösen „Raum der Stille".

2.2 Bewertung der Projektstrukturen, zeitlichen Abläufe und Gremienstrukturen und Empfehlungen

Eine Evaluation der Modellphase des Bausteins 1 hat bereits vor dem endgültigen Projektabschluss aller beteiligten Kooperationspartner*innen stattgefunden. Wichtige Erkenntnisse zur konzeptionellen und strukturellen Umsetzung künftiger (Modell-)Projekte und Programme der Regelförderung, auch jenseits des Arbeitsfeldes Langzeitpflege, konnten generiert werden und werden an dieser Stelle losgelöst von der Evaluierung der einzelnen Modellprojekte dargestellt.

2.2.1 Erfolgsfaktor fünf Jahre Förderzeitraum

Der zeitliche Rahmen der Projektförderung von fünf Jahren ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Erfahrungen aus der Praxis belegen, dass Change Prozesse grundsätzlich verschiedene Phasen durchlaufen. Höhen und Tiefen sind integraler Bestandteil von systemischen Organisationsentwicklungsprozessen und in diesem Sinne auch für die Interkulturelle Öffnung der stationären Langzeitpflege als „normal" zu bezeichnen.
Hinzu kommen Veränderungen der strukturellen Rahmenbedingungen, die es umzusetzen galt. Dazu zählen zum Beispiel die Einführung der Pflegestärkungsgesetze I und II in den Jahren 2015 und 2016, die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs im Jahr 2017 sowie der Umgang mit den kontinuierlich fehlenden Personalressourcen in der stationären Langzeitpflege. Diese strukturellen Rahmenbedingungen wirken sich auf den Phasenverlauf im interkulturellen Change Prozess aus und können diesen behindern und ausbremsen. Insbesondere vor diesem Hintergrund war die Förderdauer von fünf Jahren zentral für den Erfolg des Gesamtprojektes.

Die Dynamik der Wellenbewegung von Interkultureller Öffnung (im Sinne eines Change Prozesses) wurde intensiviert, sobald ein Wechsel der Projektleitung erfolgte. In einer solchen Situation standen meistens nicht genügend Ressourcen zur sorgfältigen Einarbeitung für die Nachfolgenden und für die Übergabe in den Einrichtungen zur Verfügung. Diese Herausforderung wurde dadurch verschärft, dass die vorhergehende Projektleitung meistens schon nicht mehr im Unternehmen tätig war, bevor die nächste ihre Tätigkeit aufnahm. Häufig konnte niemand anderes vertieft in das Aufgabenportfolio einführen. Diese Situation trat während der Projektlaufzeit bei fast allen Trägern auf. Die Gesamtprojektleitung unterstützte hier maßgeblich und fing dies jeweils durch bilaterale Sitzungen mit der neuen Projektleitung ab. Zudem wirkten die gemeinsamen Arbeitssitzungen im Sozialreferat und der informelle kollegiale Austausch der Projektleitenden unterstützend. Wichtige Akteur*innen waren in diesem Zusammenhang auch die externen Prozessbegleitungen, die teilweise Kontinuität herstellen konnten.

2.2.2 Empfehlung für einen gemeinsamen Projektstart

Wichtige Erkenntnisse konnten auch in Bezug auf die zeitliche Strukturierung eines Projektstarts gewonnen werden. Aufgrund der Erfahrungen des Modellprojektes wird ein gemeinsamer Start von Kooperationspartner*innen aus verschiedenen Gründen empfohlen. Ein zeitgleicher Start ermöglicht die Fokussierung auf den gemeinsamen Charakter und ein gemeinsames Ziel in einem Projekt oder in einem Programm. Eine gemeinsame Basis und Ausgangssituation für die Umsetzung sollte dann so konkret wie möglich geschaffen werden. Dazu gehört, eine fachliche Basis und ein gemeinsames Verständnis in Bezug auf interkulturelle Qualitätsentwicklung und gemeinsame Rollenverständnisse für die relevanten Stakeholder bei den beteiligten Trägern herzustellen.
Konkret bedeutet das, dass eine Projektleitung oder eine Programmleitung zum Projektstart bzw. zum Programmstart Basisworkshops für Führungs- und Leitungspersonen von Kooperationspartner*innen durchführen würde, in denen für alle Beteiligten die gleichen Grundlagen geschaffen werden würden.

Inhalte wären für den Themenbereich Interkulturelle Öffnung:
Was bedeutet interkulturelle Organisationsentwicklung? Wie verläuft ein solcher Prozess? Welche Interventionsfelder sind für die interkulturelle Qualitätsentwicklung relevant? Welche internen Projektstrukturen sind vorgesehen und warum? Welche Rolle haben die Projektleitungen und wo sollten diese strukturell angesiedelt sein? Welche Rolle haben die Prozessbegleitungen?

2.2.3 Empfehlung für eine Stabsstelle Projektleitung auf der Ebene der Geschäftsführung

Vorgabe sollte sein, dass die Projektleitungen auf der Ebene der Geschäftsführung angesiedelt werden und nicht beispielsweise in einer Pflegeeinrichtung als Stabsstelle der Einrichtungsleitung. Eine Stabsstelle auf der Ebene Geschäftsführung verdeutlicht von Beginn an, dass die Aufgabe der Projektleitungen nicht die konkrete, operative Umsetzung von Maßnahmen ist. Bei einer Ansiedlung auf der Ebene Einrichtungsleitung haben die Projektleitungen oftmals die operativen Maßnahmen zur Interkulturellen Öffnung (IKÖ) angesichts der ständig knappen Personalressourcen in der vollstationären Langzeitpflege selbst umgesetzt. Ein weiteres, gewichtiges Argument für eine Stabsstelle auf der Ebene Geschäftsführung Träger ist, dass die Projektleitung mit den relevanten Führungspersonen in Träger-internen Gremien zusammenkommt und das Thema IKÖ hier von Beginn an einbringen kann. 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.

2.2.4 Empfehlungen für Gremien im Sozialreferat

In den Informationsrunden im Projektbeirat und in der Arbeitsgruppe der Projektleitungen ergaben sich inhaltlich vielfach Doppelungen. Erfahrungen aus der allgemeinen Praxis von Projektumsetzungen belegen, dass sich die Geschäftsführungen in der Regel vor einer

Gremiensitzung von den operativen Fachpersonen über den aktuellen Stand informieren lassen. Gremienstrukturen sollten daher modifiziert werden, sodass Geschäftsführungen und Projektleitungen oder Programmleitungen zu einer gemeinsamen Gremiensitzung einladen werden.

Erweiterung von Gremienstrukturen im Sozialreferat

Grundsätzlich gilt es, Stakeholder zu identifizieren, die für eine Projekt- oder Programmumsetzung bei einer regelhaften Implementierung eine zentrale Rolle spielen. In Baustein 1 des Gesamtprojektes waren dies beispielsweise die Einrichtungsleitungen der vollstationären Pflegeeinrichtungen. Die Gesamtprojektleitung initiierte im Rahmen von projektinternen und projektexternen Transferworkshops den Austausch der beteiligten Kooperationspartner*innen untereinander. Dies traf auf positive Resonanz bei den Beteiligten. Zusätzlich wird empfohlen, während eines Projektprozesses und darauf aufbauend im Zuge einer regelhaften Implementierung Stakeholder-Gruppen gezielt in Gremien zusammen zu führen und themengeleitete Prozessworkshops oder Qualitätszirkel durchzuführen.

Die wichtige Rolle der externen Prozessbegleitung für die Projektleitungen des Bausteins 1 hat sich bestätigt. Damit auch unter den verschiedenen externen Prozessbegleitungen eine gemeinsame Verständigung über Begriffe, Konzepte und Vorgehensweisen (wie zum Beispiel zur Datenerhebung, zur Bestandsaufnahme, zur Rolle der Projektbegleitungen) geschaffen werden kann, sollten sich auch externe Prozessbegleitungen in einem Gremium austauschen. Zur gemeinsamen Verständigung kann so ein Gremium auch als Instrument kollegialer Beratung Innovationen in den Vorgehensweisen fördern.

2.2.5 Empfehlungen zu Qualifikationsprofilen und Stellenumfang der Projektleitenden

Das große Engagement der Projektleitungen, die hohe Kooperationsbereitschaft und die vertrauensvolle Zusammenarbeit in den Gremien im Sozialreferat können als wesentliche Erfolgskriterien für das Modellprojekt benannt werden.

Es zeigte sich, dass der Stellenumfang bei den Projektleitungen mit 50 Prozent knapp bemessen war. Dies gilt vor allem angesichts des komplexen Aufgabenportfolios und der vielfältigen operativen Tätigkeiten, die die Projektleitungen auch aufgrund personeller Engpässe in den Pflegeeinrichtungen durchführten.

Die professionellen Qualifikationsprofile für die Projektleitungen sind in den Leitlinien zum Beschluss[17] ausführlich dargelegt und wurden dementsprechend vom Sozialreferat geprüft. Für die Stellenbesetzung der Projektleitungen wurde in den Förderleitlinien folgende Qualifikationen gefordert:

- Ein dreijähriger Berufsabschluss in der Alten- oder Gesundheits- und Krankenpflege mit Zusatzqualifikation im Bereich Pflegemanagement oder Pflegepädagogik oder ein

17 Rahmenkonzeption 2014 - 2020 zur Interkulturellen Öffnung der stationären Langzeitpflege in München, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00441

abgeschlossenes Studium der Sozialpädagogik, Pflege, Gerontologie oder ein anderes sozialwissenschaftliches Studium.
- Eine nachgewiesene interkulturelle Qualifikation und Praxiserfahrung.

Die Evaluation zeigt nun, dass neben der fachlichen Qualifikation im Feld der Interkulturalität weitere Fähigkeiten von zentraler Bedeutung sind. Dazu gehören Projektleitungserfahrung und ein hohes Maß an sozialen Kompetenzen und Kommunikationskompetenzen. Die Projektleitungen befinden sich in einem kontinuierlichen Spagat, denn sie sind gefordert, sich auf unterschiedlichen Hierarchieebenen im Unternehmen angemessen zu bewegen. Sie müssen sich einerseits gegenüber Führungspersonen in den Pflegeeinrichtungen und im Unternehmen behaupten. Gleichzeitig sind sie andererseits gefordert, den Zugang zu den Mitarbeitenden auf der operativen Ebene zu finden. Dazu müssen sie eine angemessene, wertschätzende Haltung und Sprache haben.

2.2.6 Empfehlungen für die Bestandsaufnahmen (Ist-Analysen)

Wie bereits oben ausgeführt, brachten die fünf verschiedenen Träger wie auch die vollstationären Pflegeeinrichtungen unterschiedliche Ausgangssituationen und verschiedene Organisationskulturen mit. Ein gleichförmiges Vorgehen im Prozess der Interkulturellen Öffnung war explizit nicht vorgesehen, denn es sollten gerade diese Unterschiedlichkeiten berücksichtigt werden. Dennoch wäre es von Vorteil gewesen, zu Beginn des Gesamtprojektes verbindliche Kriterien für die Bestandsaufnahmen (Ist-Analysen) zu definieren, um eine bessere Vergleichbarkeit und auch Übertragbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten. Dies war hier auch aufgrund der unterschiedlichen Startzeiten und Stellenbesetzungen nicht gegeben. Mit Unterstützung durch die Prozessbegleitungen wurden in den Modelleinrichtungen Bestands-aufnahmen durchgeführt, die unterschiedliche Analysetools nutzten und verschiedene Schwerpunkte legten. Darauf aufbauend wurden jeweils strategische und operative Ziele definiert und Maßnahmenpläne erstellt. Um eine Vergleichbarkeit der Umsetzung herzustellen, wurde bereits für die Zwischenberichterstattung im Jahr 2017 ein Indikatorenkatalog für die Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für die Organisationsfelder Personalentwicklung und Qualitätsmanagement erstellt (siehe Anlage 1).

2.2.7 Empfehlungen zu Steuerungs- und Projektgruppen

Die Münchner Träger beziehungsweise Pflegeeinrichtungen waren von Beginn an gefordert, eine Steuerungsgruppe und eine Projektgruppe zur Interkulturellen Öffnung einzurichten. Die Steuerungsgruppe war für die übergeordnete strategische Steuerung der Projektprozesse in den Pflegeeinrichtungen und bei der MÜNCHENSTIFT GmbH auf Trägerebene zuständig. Die Projektgruppe arbeitete vor allem an der Operationalisierung von strategischen Zielen, die in die Steuerungsgruppe zurückgetragen und entschieden wurden.

Die Projekterfahrungen aus den Modellprojekten des Bausteins 1 zeigen, dass die Steuerungsgruppe auf der Einrichtungsebene mindestens aus einer Person mit Organisationsverantwortung, einer oder einem Mitarbeitenden mit operativer Verantwortung und der Projektleitung aus dem Baustein 1 zusammengesetzt sein sollte. Die Projekterfahrungen

belegen darüber hinaus, dass die Zusammensetzung der Projektgruppe sowohl Leitungspersonen der operativen Ebene als auch Mitarbeitende aus verschiedenen Arbeitsbereichen wie zum Beispiel Pflege, Betreuung, Sozialdienst, Hauswirtschaft und Küche einschließen sollte. 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. Diesbezüglich wird erneut die Bedeutung eines verbindlichen Commitments der Führungspersonen deutlich.

Aufgrund der strukturellen Rahmenbedingungen und knappen personellen Ressourcen war eine große Herausforderung, eine kontinuierliche Arbeit der Projektgruppe in den Modelleinrichtungen zu gewährleisten. Auch hier ist anzumerken, dass ein starkes Commitment der Geschäftsführungen und Einrichtungsleitungen grundsätzlich unerlässlich ist und die Leitungspersonen auf der operativen Ebene gegebenenfalls durch die Finanzierung von zusätzlichen Zeitarbeitskräften unterstützt werden müssen.

2.3 Indikatoren und Monitoring

2.3.1 Indikatoren für die interkulturelle Organisationsentwicklung

Bevor nun im Kapitel 2.4 eine qualitative Evaluation der Projektumsetzung im Bausteins 1 vorgestellt wird, sollen im Folgenden die Indikatoren für die Zielerreichung und das Monitoring dieses Projektbereiches dargestellt werden.

Explizit wurde zu Beginn der Projektumsetzung festgelegt, dass der Anteil und die Zunahme der Bewohner*innen mit Migrationshintergrund nicht als Indikator für den Stand der Interkulturellen Öffnung herangezogen werden sollte. In der Projektphase sollten in den Modelleinrichtungen die Bedingungen geschaffen und Good-Practice Ergebnisse generiert und weiter entwickelt werden, um eine chancengleiche Pflege und Betreuung von älteren Migrant*innen zu ermöglichen.

Eine zusammenfassende Darstellung der Projektumsetzung anhand von definierten Indikatoren für die interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für die Organisationsbereiche Personalentwicklung und Qualitätsmanagement ist in der Anlage 1 angefügt. Dazu gehören die Anpassung des Leitbilds, des Pflegeleitbilds, die Netzwerkarbeit im Sinne der Vernetzung mit zum Beispiel Migrantenselbstorganisationen, Fortbildungen, transkulturelle und migrationssensible Pflegeanamnese und Biografiearbeit sowie eine migrationsgerechte Öffentlichkeitsarbeit.

Bei der vergleichenden Betrachtung des Indikatorenkatalogs ist zu beachten, dass der MÜNCHENSTIFT GmbH unter anderem zusätzliche Drittmittel aus dem Projekt „Rückenwind“ des Europäischen Sozialfonds (ESF) für Deutschland für Personalentwicklungsmaßnahmen zur Verfügung standen. Deswegen sind die Umsetzungsergebnisse nicht mit denen in den anderen vier Modelleinrichtungen vergleichbar. Ferner muss berücksichtigt werden, dass die Träger und

Pflegeeinrichtungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten mit dem Projekt starteten. Grundsätzlich ist festzustellen, dass alle Träger und Pflegeeinrichtungen zusätzliche Eigenmittel einbringen sollten und diese einbrachten, beispielsweise in Form von Freistellung von Mitarbeitenden für Arbeitsgruppen und Fortbildungen, Anpassung von Werbematerialien wie Flyern und Broschüren. Diese Eigenmittel variierten in Umfang und Form.

Der Indikatorenkatalog (Anlage 1) dokumentiert eindrücklich den Wirkungsgrad der Projektförderung und der strategischen Steuerung: Im Prozess der interkulturellen Organisationsentwicklung wurden in allen Modelleinrichtungen umfangreiche Maßnahmen umgesetzt und nachhaltig in die Strukturen der jeweiligen Pflegeeinrichtungen und auf der Trägerebene implementiert. An dieser Stelle soll nochmals betont werden, dass der Förderzeitraum von fünf Jahren hierfür eine maßgebliche Rahmenbedingung war. Es wäre nicht möglich gewesen, innerhalb von zwei oder drei Jahren die Interkulturelle Öffnung in ihrer Komplexität anzugehen und derart umzusetzen. Die strategische Steuerung durch die Projektleitungen war unerlässlich, um die Interkulturelle Öffnung in den Modelleinrichtungen im Sinne eines Organisationsentwicklungsprozesses umzusetzen.

2.3.2 Monitoring - Bewohner*innen nach Staatsangehörigkeit und Migrationshintergrund

2.3.2.1 Standard zur Erfassung der Staatsangehörigkeit und der Zuwanderung in den vollstationären Modellprojekten

Obwohl der Anteil der Bewohner*innen mit Migrationshintergrund nicht als Indikator für einen erfolgreichen Prozess festgelegt wurde, erfolgte im Rahmen des Gesamtprojektes ein jährliches Datenmonitoring in den Modelleinrichtungen. Alle Projekteinrichtungen – im SeniorenWohnen Kieferngarten ausschließlich der Pflegebereich – führten im November des laufenden Jahres eine Datenerhebung bei den Bewohner*innen durch. Zu Beginn des Projektprozesses wurde festgelegt, dass die drei Kriterien „Staatsangehörigkeit“, „Zuwanderung nach 1955“ und „Zuwanderung vor 1955“ erhoben werden sollten.

Allerdings zeigte sich auch im Rahmen des Modellprojektes, wie herausfordernd ein einheitliches Datenmonitoring ist: Träger erheben standardmäßig die Staatsbürgerschaft der Bewohner*innen. Damit wird jedoch nicht ein Migrationshintergrund erhoben. Die Projektleitungen waren also teilweise gefordert, einzeln mit Bewohner*innen zu sprechen um deren möglichen Migrationshintergrund zu klären, wobei die Auskunft von Seiten der Bewohner*innen freiwillig war. Sollte ein Kriterium weniger als drei Bewohner*innen betreffen, sollten diese in der Statistik aus Datenschutzgründen nicht aufgeführt werden.

Tatsächlich war diese aufwendige Datenerhebung ressourcenbedingt nicht immer machbar. Deswegen wurde im Projektprozess der Standard zur Erhebung angepasst. Aufgrund einer hohen Gesamtzahl von Bewohner*innen in den Modelleinrichtungen erschien ein individuelles Ermitteln von Zuwanderung nach 1955 und und Zuwanderung vor 1955 nicht zielführend, da ein vertretbarer Aufwand nicht mehr gegeben war. Grundsätzlich leitet sich daraus die Frage und eine Forderung nach sinnvollen, verbindlichen und einheitlichen Standardkriterien für Datenerhebungen ab.

2.3.2.2 Monitoring Instrument Marktbericht Pflege[18]

Zusätzlich zum projektinternen Monitoring und anhand der Indikatoren, die in der Anlage 1 zusammenfassend dargestellt sind, erfolgt ein übergeordnetes Monitoring im Sozialreferat der Landeshauptstadt München, Amt für Soziale Sicherung, durch den jährlichen Marktbericht Pflege. Dieser erhebt unter anderem die Anzahl der Bewohner*innen mit Migrationshintergrund in der stationären Langzeitpflege und spezifische Angebote für diese Zielgruppe. Im Neunten Marktbericht Pflege wird für den Zeitraum 2011 bis 2018 gezeigt, wie sich die Anzahl der Bewohner*innen mit Migrationshintergrund und ihr Anteil an der gesamten Bewohnerschaft verändert haben[19]:

Tabelle 2: Entwicklung der Anzahl der Bewohner*innen mit Migrationshintergrund und deren Anteil an der gesamten Bewohnerschaft

Erhebungsjahr	Anzahl der Bewohner*innen mit Migrationshintergrund	Anteil der Bewohner*innen mit Migratonshintergrund (gerundet)
15.12.2011	**303**	**4,5%**
15.12.2012	**349**	**5,2%**
15.12.2013	**312**	**4,5%**
15.12.2014	**352**	**5,1%**
15.12.2015	**447**	**6,3%**
15.12.2016	**448**	**6,3%**
15.12.2017	**568**	**7,7%**
15.12.2018	**536**	**7,2%**

„Am Stichtag 15.12.2018 lag in 15 der 59 vollstationären Pflegeeinrichtungen der Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit Migrationshintergrund bei 10 Prozent und darüber. Im Vergleich zum Vorjahr bewegt sich diese Anzahl auf etwa gleichem Niveau (2013: in sechs der damals 56 vollstationären Pflegeeinrichtungen, 2014: in acht der 56 vollstationären Pflegeeinrichtungen, 2015: in zehn der 57 vollstationären Pflegeeinrichtungen, 2016: in elf der 57 vollstationären Pflegeeinrichtungen, 2017: in 17 der 57 vollstationären Pflegeeinrichtungen).“[20]

Der Neunte Marktbericht Pflege zeigt auf, dass viele teil- und vollstationäre Pflegeeinrichtungen in der Landeshauptstadt München ihre Interkulturelle Öffnung kontinuierlich weiterentwickeln. Inzwischen halten viele Pflegeeinrichtungen spezielle Angebote für Bewohner*innen oder für Tagespflegegäste mit Migrationshintergrund vor. Zu diesen zählen unter anderem soziale Aktivitäten, religiöse Angebote, räumliche religiöse Angebote und Speisen.
Hier können verschiedene Faktoren wirken:

- Die Zahl der älteren, pflegebedürftigen Migrant*innen steigt und dies spiegelt sich in der (vollstationären) Pflege wider. Spezifische Angebote resultieren aus dem erhöhten Bedarf.

18 siehe Neunter Marktbericht Pflege des Sozialreferats - Jährliche Marktübersicht über die teil- und vollstationäre pflegerische Versorgung, Bekanntgabe in der Sitzung des Sozialausschusses vom 26.09.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15673, Anhang
19 Ebenda, Anhang, Seite 8.
20 Ebenda

- Die Lebensstile, Erwerbssituationen und Wohnformen von Migrationsfamilien verändern sich und erschweren eine häusliche Versorgung durch pflegende Angehörige.
- Es gibt einen spill-over-effect (das heißt Übertragungseffekt) von den sieben Modelleinrichtungen aus dem Gesamtprojekt auf weitere Pflegeeinrichtungen, denn diese stellen immerhin knapp 12 Prozent aller vollstationären Pflegeeinrichtungen in München am Stichtag der Datenerhebung des Neunten Marktberichts Pflege dar.

2.4 Qualitative Prozessevaluation Baustein 1- Projekterfahrungen, -ergebnisse und Empfehlungen

Die Interkulturelle Öffnung von Organisationen und Institutionen ist ein Prozess der Organisationsentwicklung, der die Auseinandersetzung mit der Interkulturellen Orientierung einschließt. Die Interkulturelle Orientierung spiegelt sich zum Beispiel im Leitbild und im Pflegeleitbild wider.
„*Interkulturelle Orientierung*“ (Handschuck/Schröer 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.“*[21]

Eine veränderte Orientierung und Haltung sind wichtige Bausteine der Interkulturellen Öffnung, reichen aber bei weitem nicht aus, um nachhaltige Veränderungen zu bewirken. Entscheidend ist die kritische Analyse und Anpassung von bestehenden Strukturen. Interkulturelle Öffnung umfasst somit alle Bereiche und Ebenen einer Organisation im Sinne einer Organisationsentwicklung mit spezifischem Fokus auf die Interventionsfelder Personal- und Qualitätsentwicklung, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung mit relevanten Akteur*innen und ist eine fortdauernde Querschnittaufgabe. Im Projektverlauf konnten wichtige Erkenntnisse in Bezug auf die strukturelle Implementierung der Interkulturellen Öffnung in der Organisations- und Personalentwicklung und im Qualitätsmanagement gewonnen werden. Im Folgenden wird skizziert, was sich in der Umsetzung besonders bewährt hat.

21 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.

2.4.1 Strukturelle Aspekte der Projekt- und Prozesssteuerung der Interkulturellen Öffnung

Erfahrungen und Empfehlungen zum Aufbau von Projektstrukturen und Strukturen zur nachhaltigen Implementierung

Die Interkulturelle Öffnung (IKÖ) befasst sich mit der Erschließung eines „neuen“ Geschäftsfeldes und ist als eine strategische Aufgabe somit Führungsaufgabe. Die Projekterfahrungen belegen, dass ein klares, eindeutiges und verbindliches Commitment der Geschäftsführung nicht nur vorhanden sein muss, sondern auch regelmäßig intern und extern kommuniziert und manifestiert werden sollte. Dieses Commitment schließt auch ein, zusätzlich zur Förderung durch die Landeshauptstadt München, Ressourcen bereitzustellen wie beispielsweise für die Freistellung von Mitarbeitenden für die Teilnahme an Fortbildungen und Workshops, für erforderliche Anpassungen der Öffentlichkeitsarbeit oder für erweiterte Einarbeitungskonzepte.

Die Projektleitung IKÖ beziehungsweise die verantwortliche Person für Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung sollte als Stabsstelle auf der Ebene der Geschäftsführung angesiedelt werden. Auf diesen Aspekt wurde bereits im Kapitel 2.2.2 hingewiesen. Dies gilt gleichermaßen für Projektstrukturen sowie für eine regelhafte Implementierung. Das Management eines Interkulturellen Öffnungsprozesses verlangt ein hohes fachliches Wissen in Bezug auf interkulturelle Qualitätsentwicklung, Steuerungserfahrung und eine hohe soziale Kompetenz. Diese IKÖ-Fachperson sollte auf Trägerebene Impulse geben, Netzwerke knüpfen und Aktivitäten koordinieren. Eine Ansiedlung auf der Ebene Geschäftsführung ermöglicht, dass das Thema in alle Führungsgremien eingebracht werden kann. Gleichzeitig ist eine enge Verzahnung mit den relevanten Akteur*innen in den einzelnen vollstationären Pflegeeinrichtungen wichtig. Als Projekt- bzw. Programmleitung 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.

Es sollte allen beteiligten Akteur*innen von Anfang an klar sein, dass die Projektleitung alleine 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. In der Projektumsetzung wurde diese Maxime teilweise umgesetzt. Dies ist unter anderem den schwierigen strukturellen Rahmenbedingungen im Arbeitsfeld Langzeitpflege geschuldet. Daraus resultierte, dass Projektleitungen oftmals operativ mit der Umsetzung von Maßnahmen beschäftigt waren.

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 Arbeitsbereichen - mit ins „IKÖ-Boot“ geholt werden. Sehr sorgfältig sollte die Partizipation von Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund gefördert werden. Wie bei jedem Change Prozess

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 und die Bewohner*innen und Angehörige sowie Bezugspersonen regelmäßig über den Projekt- beziehungsweise Prozessverlauf informiert werden. Dazu bieten sich vor allem die Mitarbeiterzeitungen und weitere interne Publikationen wie zum Beispiel Hauszeitungen an.

Bei der Bildung einer Steuerungsgruppe auf Unternehmensebene, idealerweise einrichtungsübergreifend, sollten Leitungspersonen der verschiedenen Arbeitsbereiche berücksichtigt werden (Geschäftsführung, Leitung Personal und Qualitätsmanagement, Marketing, Ausbildungskoordination, 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 Projekt- beziehungsweise Programmleitung IKÖ zusammengesetzt sein sollte.

Neben einer übergeordneten Steuerungsgruppe ist es erforderlich, eine Projektgruppe in der Modelleinrichtung zu installieren. Diese Projektgruppe sollte berufs- und hierarchieübergreifend zusammengesetzt sein. Die Projektgruppe arbeitet bezogen auf die Umsetzung auf der Einrichtungsebene. Eine weitere Variante ist, Arbeitsgruppen zu bestimmten Themen einzurichten und die jeweiligen Fachpersonen einzubeziehen. Beispiele sind Arbeitsgruppen zu den Themen Marketing und migrationsgerechte Öffentlichkeitsarbeit, Öffnung in das Quartier und Kooperation mit Migrantenselbstorganisationen (MSO), interkulturelle Veranstaltungen im Haus, Anpassung von Einarbeitungskonzepten, Anpassung der Pflegeanamnese und einer migrations- und kultursensiblen Biografiearbeit oder eine partizipative Erarbeitung des Leitbilds. Es ist wichtig, den IKÖ-Prozess auf viele Schultern abzustützen, damit einzelne Mitarbeitende und die Projektleitungen angesichts meist knapper Ressourcen nicht überfordert werden. Nur so kann IKÖ als Querschnittthema alle Bereiche erreichen.

Die Projekterfahrungen belegen zudem, dass das Thema Interkulturelle Öffnung fest auf die Tagesordnung von Führungsgremien und Teamsitzungen gesetzt werden muss. Zudem haben sich regelmäßige Sitzungen der Geschäftsführung und/oder der Einrichtungsleitung mit der Projektleitung bewährt, um das Thema auf der Führungsebene aktuell zu halten und eine Kontinuität im Projektprozess zu ermöglichen. Die externe Prozessberatung wird von den beteiligten Kooperationspartner*innen als ausgesprochen förderlich bewertet.

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.
- Die Projektleitung beziehungsweise 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“.
- 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.
- 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- beziehungsweise Programmleitung IKÖ zusammengesetzt sein.
- In den Steuerungsgruppen sollten Führungs- und Leitungspersonen mit Migrationshintergrund beteiligt sein.
- Die Projektgruppe 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 Projektgruppe und in Arbeitsgruppen sollte die Partizipation von Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund aktiv gefördert werden.
- Die interne Kommunikation über den Prozess der Interkulturelle Öffnung benötigt ebenso viel Aufmerksamkeit wie die externe Kommunikation.
- Ein kontinuierliches Monitoring ist erforderlich.
- Externe Moderation und Prozessbegleitung sind wichtig, insbesondere in der Initialphase.
- 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 (siehe folgendes Kapitel 2.4.2).

2.4.2 Qualitätsmanagement

Mit der Interkulturellen Öffnung (IKÖ) wird die Einrichtungsqualität verändert[22]. Das Qualitätsmanagement ist gefordert, die IKÖ querschnittsmäßig zu verankern. Das bedeutet unter anderem Angebote, Prozesse und Instrumente in Bezug auf Migration Mainstreaming[23] zu betrachten und zu analysieren, welche Anpassungen oder Erweiterungen des Dienstleistungsangebotes erforderlich sind, um die Bedürfnisse der Zielgruppe älterer Migrant*innen zu erfüllen.

Die Modelleinrichtungen waren somit gefordert, ihr Monitoring zu erweitern und zu ergänzen und Erfahrungen - sowohl mit Bewohner*innen mit Migrationshintergrund als auch mit der herkunftsspezifisch diversen Mitarbeiterschaft - systematisch auszuwerten. Angebote, Prozesse und Instrumente mussten in Bezug auf die interkulturelle Qualität geprüft werden. Die Ergebnisse flossen in Prozessbeschreibungen, in die Anpassung von Instrumenten und die Erweiterung von Angeboten ein.

In den vollstationären Pflegeeinrichtungen wurden im Rahmen der Projektprozesse zur Interkulturellen Öffnung vielfältige und zahlreiche Handlungsansätze und Ergebnisse generiert. Beispiele dafür sind die Erarbeitung eines Konzeptes zum Vorgehen bei sprachlichen Kommunikationsbarrieren und der Aufbau eines hausinternen Dolmetschdienstes, transkulturelle Assessmentinstrumente wie zum Beispiel transkulturelle Pflegeanamnese, eine migrations- und kultursensible Biografiearbeit, ein Leitfaden zum Umgang mit rassistischer Diskriminierung und angepasste Einarbeitungskonzepte für Mitarbeitende.

Die interkulturelle Qualität zeigt sich ebenso im Angebot von Printmedien und TV-Sendern aus unterschiedlichen Ländern, in einer Erweiterung des Speiseplans um interkulturelle Gerichte, durch die Integration religiöser Feste und Feiertage von zum Beispiel islamischen, orthodox-christlichen, buddhistischen Gemeinschaften sowie durch ein breit gefächertes Angebot sozialer und kultureller Aktivitäten in den Pflegeeinrichtungen.

Die interkulturelle Qualität einer vollstationären Pflegeeinrichtung spiegelt sich auch in der Gestaltung der Räumlichkeiten (wirkungsbezogen) und in der Bereitstellung von spezifischen Räumen (funktionsbezogen) wider. Daher förderte die Landeshauptstadt München für den Baustein 1 im Rahmen des Gesamtprojektes ebenfalls Umbaumaßnahmen mit bis zu 50.000 Euro pro Träger, um bauliche und gestalterische Anpassungen in den Modelleinrichtungen vorzunehmen.

22 IAW - Institut Arbeit und Wirtschaft, Universität/Arbeitnehmerkammer Bremen, Forschungseinheit Qualifikationsforschung und Kompetenzerwerb (2008): Interkulturelle Öffnung – Ein Leitfaden für Pflegeeinrichtungen Entstanden im Rahmen des Projektes KoKoQ – Verbesserung von Kommunikation, Kooperation und Qualifikation bei Partnerinnen und Partnern der Altenpflege. Ein Verbundvorhaben im Landesprogramm Arbeit und Technik, Bremen Seite 22.

23 Migration Mainstreaming analog zum Gender-Mainstreaming, politisch und gesetzlich verankerte Ansätze für Verwaltung und Institutionen unter anderem mit dem Ziel der Sicherung gleicher Teilhabechancen. Migration Mainstreaming verfolgt entsprechend eine langfristige Strategie, die alle Tätigkeiten umfasst, die darauf abzielen, dass Akteur*innen in Politik, Verwaltung und Gesellschaft beim Planen, Umsetzen und Evaluieren von Programmen, Projekten und Maßnahmen im Gesundheitsbereich systematisch auch migrationsspezifische Faktoren berücksichtigen.

Diese Mittel wurden unterschiedlich eingesetzt. Beispiele sind ein Wohnbereich mit spezifischen Angeboten für Muslima, Muslime (Hans-Sieber-Haus, MÜNCHENSTIFT GmbH), die mediterrane Gestaltung des Eingangsbereiches und einzelner Wohnbereiche (Haus Heilig Geist, MÜNCHENSTIFT GmbH), ein interreligiöser Raum der Stille (SeniorenWohnen Kieferngarten, Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes), ein Dialog-Café mit interkulturellen Nischen (Horst-Salzmann-Zentrum, AWO München Stadt), ein transkultureller Abschiedsraum (Haus Alt Lehel, Kreisverband des Bayerischen Roten Kreuzes) und ein interreligiöser Andachtsraum (Leonhard-Henninger-Haus, Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München). Diese baulichen und gestalterischen Maßnahmen werden in Kapitel 2.6 ausführlich dargestellt. Die zusammenfassende Darstellung der Indikatoren (Anlage 1) zeigt die vielfältigen Maßnahmen auf, die in den einzelnen Modelleinrichtungen umgesetzt wurden.

2.4.3 Interkulturelle Personalentwicklung

Die interkulturelle Personalentwicklung für Führungspersonen und Mitarbeitende ist auch in der Langzeitpflege eine zentrale Säule der Interkulturellen Öffnung und der interkulturellen Qualitätsentwicklung. Die Mitarbeitenden sind die wichtigste Ressource, sie setzen die Interkulturelle Öffnung auf der operativen Ebene um und müssen dafür gewonnen werden, diesen Prozess mitzugehen und mitzugestalten. Ihre Ideen, Erfahrungen und Kompetenzen können und sollten gezielt einbezogen werden. Die diesbezüglichen Fortbildungen wurden im Rahmen des Gesamtprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ vom Sozialreferat der Landeshauptstadt München mit jährlich bis zu 4.000 Euro pro kooperierendem Träger in Baustein 1 gefördert. Ursprünglich sollten die Fortbildungen vornehmlich dazu dienen, die transkulturellen Kompetenzen der Führungspersonen und Mitarbeitenden in Bezug auf die „kultursensible“ Pflege, Betreuung und Versorgung von Bewohner*innen mit Migrationshintergrund zu erweitern sowie spezifische Angebote für diese Zielgruppe zu fördern und (weiter) zu entwickeln.

Im Projektverlauf zeigte sich, dass das Führen von und die Zusammenarbeit in transkulturellen Teams ein zweiter wesentlicher Fokus sein sollte. Denn: In den Münchener Modelleinrichtungen haben mindestens fünfzig Prozent der Mitarbeitenden selbst einen sogenannten Migrationshintergrund. Mitarbeitende und Auszubildende kommen nicht nur aus EU-Ländern sondern werden im Zuge der Rekrutierungsprogramme des Bundes zum Beispiel aus Vietnam, den Philippinen und China angeworben.

Eine transkulturelle Teamentwicklung und Führungskompetenzen in herkunftsspezifisch diversen Teams müssen also Bestandteil von Personalentwicklungsmaßnahmen sein. Bereits an dieser Stelle soll darauf hingewiesen werden, dass dem Thema „Strategien und Kompetenzen gegen rassistische Diskriminierung“ besondere Aufmerksamkeit zu schenken ist.

Daraus resultiert der dritte Fokus für Fortbildungen und Austauschformate: Die Ressourcen von transkulturellen Teams sollten gezielt und strukturiert genutzt werden, wie beispielsweise durch den Aufbau von hausinternen Dolmetschdiensten und die Etablierung von spezifischen Methoden, die diese Diversität bewusst zielführend nutzen wie beispielsweise durch kollegiale Beratung zur transkulturellen Fallbesprechung.

Im Folgenden wird eine Auswahl der wichtigsten Inhalte der Fortbildungen und Workshops zu den drei genannten Schwerpunktbereichen skizziert.

Fokus 1 Transkulturelle Kompetenz - migrations- und kultursensible Pflege, Betreuung und Versorgung

Die Sensibilisierung für unterschiedliche Bedürfnisse in der Pflege und in der sozialen Betreuung, für verschiedene Speisegewohnheiten und -bedarfe und die Stärkung der transkulturellen Handlungskompetenzen der Mitarbeitenden durch Fortbildungen und Workshops sind unabdingbar. Das fachliche Wissen der Mitarbeitenden muss gestärkt und weiter entwickelt werden, weil sich dadurch die Handlungssicherheit im transkulturellen Kontext verbessert und es damit zu weniger Stress im Arbeitsalltag kommt. Die Fortbildungen und Workshops sollten sich an alle Mitarbeitenden richten und die verschiedenen Arbeitsbereiche und Hierarchieebenen einschließen, denn transkulturelle Überschneidungssituationen sind vielfältig: Eine bosnische Altenpflegerin betreut einen orthodox-christlichen Bewohner, der aus Russland stammt, ein vietnamesischer Altenpfleger eine bayerische Bewohnerin, die Betreuungskraft aus Ghana ist für einen griechischen Senioren zuständig, eine italienische Wohnbereichsleitung führt ein transkulturelles Team.

Vor diesem Hintergrund haben sich bestimmte Inhalte im Laufe der Projektumsetzung besonders bewährt:

Transkulturelle Kompetenz

Fester Bestandteil der Schulungsprogramme ist die Auseinandersetzung mit der eigenen soziokulturellen Prägung und daraus resultierenden Fremdheitsgefühlen gegenüber unvertrauten (Pflege-)Bedürfnissen von Bewohner*innen unterschiedlichster Herkunft. Transkulturelle Handlungskompetenzen basieren dementsprechend neben Hintergrund- und Erfahrungswissen (soziokulturellem Orientierungswissen) auf der Fähigkeit, die eigenen soziokulturellen Prägungen zu reflektieren, bewusst eine andere Perspektive einnehmen zu können und empathisch, offen und neugierig zu sein[24].

Politisch-historische Bildung mit Sozialraumbezug

Hintergrundwissen zur Geschichte der Migration in Deutschland mit Fokus auf die Wanderungsbewegungen nach dem zweiten Weltkrieg hat in vielerlei Hinsicht ein besonderes Gewicht. Mitarbeitende mit und ohne Migrationshintergrund erhalten vertieftes Wissen zur politischen Steuerung von Migration nach dem Zweiten Weltkrieg und den damit zusammenhängenden gesellschaftlichen Bedingungen, die die Lebenswelten der heutigen Senior*innen mit Migrationshintergrund prägten, die als sogenannte „Gastarbeiter*innen“ rekrutiert wurden. Dieses Hintergrundwissen ermöglicht ein vertieftes Verständnis für zum Beispiel

24 Domenig, Dagmar (2007): Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch Pflege, Gesundheits- und Sozialberufe. Huber, Bern. Kayser Anke; Bühlmann, Renate (2012): Transkulturelle Kompetenz: Herausforderungen für die Weiterbildung und Umsetzung im Arbeitsfeld. In: Schweizerisches Rotes Kreuz (Hrsg): *Transkulturelle Public Health - Ein Weg zur Chancengleichheit,* Seismo. Zürich: 41 - 58.

eingeschränkte deutsche Sprachkenntnisse von Bewohner*innen mit Migrationshintergrund, sensibilisiert für Diskriminierung aufgrund der Herkunft und religiöser Zugehörigkeit, die diese Gruppe in ihrem Leben in Deutschland zum großen Teil erleben musste. Es wurden gute Erfahrungen mit gemischten Formaten gemacht, die auch Exkursionen beinhalteten, wie zum Beispiel der Besuch der Migrationsausstellung im Stadtmuseum oder ein Stadtrundgang mit Fokus auf Migration in München.

Transkulturelle Pflege - migrationssensible Pflege - kultursensible Pflege

Hierunter verbirgt sich eine vielfältige Palette von relevantem Hintergrundwissen. Dazu zählen Inhalte wie zum Beispiel Kultursensibilität, unterschiedliche Pflege- und Hygienebedürfnisse, transkulturelle Pflegeanamnese, migrationssensible Biografiearbeit, Sensibilisierung für rassistische Diskriminierung, Hintergrundwissen Religionen, unterschiedliche Speisebedürfnisse kennenlernen und berücksichtigen, Umgang mit Sterben und Tod in den verschiedenen Religionen, transkulturelle Palliative Care. Zu ausgewählten Themenkomplexen wurden ebenfalls Exkursionen durchgeführt. Beispielsweise standen Besuche von Moscheen, buddhistischen Tempeln oder einer jüdischen vollstationären Pflegeeinrichtung auf dem Programm. Fortbildungen zum Thema „Speisen" begannen mit theoretischen Inputs und wurden mit sinnlichen Kocherlebnissen vertieft.

Im Rahmen des Gesamtprojektes wurden auch innovative Methoden für die Fortbildungen und Workshops vermittelt wie z. B. Interkulturalität - Motivieren durch theaterpädagogische Fortbildungen (ausführliche Beschreibung siehe in Kapitel 2.5 – Good Practice-Beispiele).
Die MÜNCHENSTIFT GmbH bot für Mitarbeitende im Wohnbereich mit spezifischen Angeboten für Muslima und Muslime im Hans-Sieber-Haus Türkisch-Sprachkurse an, die auf sehr positive Resonanz stießen.

Fokus 2 - Führen von und Zusammenarbeit in transkulturellen Teams

Ein weiteres, bedeutungsvolles Interventionsfeld für Fortbildungen ist die Zusammenarbeit in und das Führen von heterogenen Teams, mit dem Schwerpunkt herkunftsspezifische und fachliche Heterogenität und Diversität. Im Rahmen des Gesamtprojektes wurden innovative Fortbildungskonzepte, Austauschformate und Einarbeitungskonzepte entwickelt. Geringe und mangelnde deutsche Sprachkenntnisse der eingewanderten Mitarbeitenden aus diversen Herkunftsländern stellen meistens die größte Hürde für eine tragfähige und qualitativ hochwertige Zusammenarbeit dar. Deswegen ist es besonders bedeutsam, Personalentwicklungsmaßnahmen für Mitarbeitende mit Migrationshintergrund mit Sprachförderung zu koppeln. In einigen Modelleinrichtungen wurden pflegespezifische Deutschkurse in Anspruch genommen, die sich bewährt haben. Neben den ausgebildeten Pflegenden werden auch Auszubildende mit Migrations- und teilweise auch Fluchthintergrund für das Arbeitsfeld Langzeitpflege gewonnen. Die Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch des Netzwerks Integration durch Qualifizierung (IQ) bietet umfangreiche Informationen, Materialien und Fortbildungen an, auch für das Arbeitsfeld Pflege. Dazu zählen unter anderem eine Fortbildung für Ausbilder*innen mit dem Schwerpunkt integriertes Fach- und Sprachlernen[25].

25 https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fortbildungen/integriertes-fach-und-sprachlernen/ifsl-fortbildung-pflege.html, letzter Zugriff am 24.07.2020

Auch der muttersprachlichen Vielfalt der Mitarbeitenden sollte Beachtung geschenkt werden. Diese Ressourcen können gewinnbringend durch den Aufbau von hausinternen Sprach- beziehungsweise Dolmetschdiensten genutzt werden. Dies wurde beispielsweise bei der MÜNCHENSTIFT GmbH und Sozialservice-Gesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes umgesetzt. Eine ausführliche Beschreibung erfolgt in Kapitel Good Practice-Beispiele (Kapitel 2.5.7). Daneben hat sich bewährt, ein Konzept zu „Arbeitssprache Deutsch" zu erarbeiten, zu etablieren und sorgfältig zu kommunizieren.

Fortbildungen für Führungskräfte beschäftigen sich inhaltlich mit der Förderung einer Wertschätzungs- und Willkommenskultur für neue Mitarbeitende, mit der Reflexion der Herausforderungen, die mit der Wanderung und dem Ankommen in Deutschland und in München einhergehen. Ein weiterer Fokus ist, Führungspersonen für die unterschiedlichen Sozialstrukturen in den Herkunftsländern von neuen Mitarbeitenden zu sensibilisieren. Dazu gehört es auch zu wissen, dass das System der stationären Langzeitpflege in vielen Ländern nicht bekannt ist und Mitarbeitende mit Migrationshintergrund in Deutschland erstmals mit diesem System real in Berührung kommen.

Ein einheitliches Pflegeverständnis zu erarbeiten ist eine weitere zentrale Aufgabe für heterogene Teams. So ist in vielen Ländern die Akademisierung der Pflege weiter vorangeschritten als in Deutschland und im professionellen Selbstverständnis übernehmen akademische Pflegefachpersonen in den Herkunftsländern oftmals keine Grundpflege. Ein solide, gemeinsame fachliche Basis sowie eine sorgfältige Aufgaben- und Rollenklärung sind also nicht nur für eine interkulturelle Qualitätsentwicklung von zentraler Bedeutung.

Die kooperierenden Träger und Modelleinrichtungen im Gesamtprojekt entwickelten verschiedene Formate und Methoden für die Personalentwicklung, um diesen Herausforderungen zu begegnen und die Chancen zu nutzen. Bewährt haben sich generell ein zusätzlicher Willkommenstag für neue Mitarbeitende mit Migrationshintergrund sowie die Einführung eines Patensystems.

Eine innovative Methode, die im Leonhard-Henninger-Haus (Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München) entwickelt wurde, ist ein Fortbildungstag mit theaterpädagogischen Methoden für Leitungskräfte. Hier wurden Führungsrollen und Führungskommunikation im interkulturellen Kontext reflektiert. Auf der Trägerebene der Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München, wurde ein Konzept für eine Schulung zu einem einheitlichen Pflegeverständnis erarbeitet. Die MÜNCHENSTIFT GmbH entwickelte in Kooperation mit der Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung in München (GAB München) und mit zusätzlicher externer Finanzierung das „EiKu - ein kultursensibles Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter/innen in der Altenpflege“[26].

Darüber hinaus wurden zum Beispiel bei der MÜNCHENSTIFT GmbH regelmäßige Treffen installiert, um Alltagsfragen für neu Eingewanderte zu besprechen und Orientierung am neuen Lebensort zu geben. In diesem Kontext wurde auch über (Versorgungs-)Strukturen in Deutschland und über das System der ambulanten, teil- und vollstationären Pflege informiert und sensibilisiert.

26 https://www.gab-muenchen.de/de/detail-71_13_277-eiku-kultursensible-einarbeitung.htm, letzter Zugriff am 16.07.2020

In München wie in anderen Großstädten spielt insbesondere die Unterstützung bei der Wohnungssuche eine zentrale Rolle.

Ein sensibles und besonders bedeutsames Thema ist rassistische Diskriminierung. Die Bewohnerschaft und die Zusammensetzung der Mitarbeitenden wird in der stationären Langzeitpflege wie in anderen Arbeitsbereichen immer diverser. Dies bezieht sich auf Diversitätskriterien wie Alter, geschlechtliche Identität, sexuelle Orientierung, soziale Herkunft, nationale Herkunft, die Erfahrung rassistischer Zuschreibungen, geistig-körperliche Fähigkeiten, kulturelle Identität, Religion und Weltanschauung[27].

Gleichzeitig belegen Studien wie auch Erfahrungsberichte aus verschiedenen Arbeitsfeldern, dass auch rassistische Diskriminierung insbesondere im Lebensbereich Arbeit stattfindet[28]. Weitere Studien zeigen auf, dass Diskriminierung aufgrund von Religion oder Weltanschauung – Befragungen zu gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit stellen insbesondere einen antimuslimischen Rassismus fest – die stärkste Ausprägung zum Ergebnis hat[29]. Zudem ist davon auszugehen, dass die Dunkelziffer weitaus höher ist als die statistischen Zahlen der Studien aufzeigen. Denn: Viele von rassistischer Diskriminierung Betroffene haben individuelle, persönliche Strategien entwickelt, um im Arbeitskontext damit umzugehen. Dies geschieht häufig auch auf der Basis von eigenen Erfahrungen: Leitungspersonen oder auch Kolleg*innen reagieren nicht immer adäquat. Es wird deutlich, dass der Umgang und die Konsequenzen bei Vorfällen von rassistischer Diskriminierung nicht von einzelnen Personen abhängig sein sollte, sondern dass es sich hier um eine organisationale, institutionelle Aufgabe handelt. Vor diesem Hintergrund stellt die Auseinandersetzung mit rassistischer Diskriminierung einen zentralen Baustein im Kontext von Interkultureller Öffnung und Diversitätsorientierter Organisationsentwicklung dar.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, wurden im Rahmen des Gesamtprojektes verschiedene Maßnahmen entwickelt und umgesetzt. Dazu zählen die Beteiligung an den internationalen Wochen gegen Rassismus (SeniorenWohnen Kieferngarten, Sozial-Servicegesellschaft der Bayerischen Roten Kreuzes), eine Fortbildungsreihe Antidiskriminierung und nach dem Ende der Projektförderung im Jahr 2019 eine Kampagne Antidiskriminierung (MÜNCHENSTIFT GmbH) und ein Leitfaden zum Umgang mit rassistischer Diskriminierung als Handlungshilfe für Mitarbeitende und Leitungskräfte (Leonhard-Henninger-Haus - Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München) (siehe Kapitel 2.5.1).

Fokus 3 - Ressourcen von transkulturellen Teams gezielt und strukturiert nutzen

Die Ressourcen von transkulturellen Teams sollten strukturiert genutzt werden. Das setzt voraus, bestehende Kommunikationsgefäße wie zum Beispiel Teamsitzungen, Intervisionen, kollegiale Beratung unter die Lupe zu nehmen und zu prüfen, welche Methoden sich besonders eignen, um die Diversität der Mitarbeitenden zielführend nutzen.

27 Regionale Arbeitsstellen für Bildung, Integration und Demokratie (RAA) e. V. (2017): Diversitätsorientierte Organisationsentwicklung. Grundsätze und Qualitätskriterien, Berlin: 4.

28 Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2017): Diskriminierung in Deutschland. Dritter Gemeinsamer Bericht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und der in ihrem Zuständigkeitsbereich betroffenen Beauftragten der Bundesregierung und des Deutschen Bundestags. www.antidiskriminierungsstelle.de.

29 Stelle für Interkulturelle Arbeit der Landeshauptstadt München (Hrsg.) (2018): Interkultureller Integrationsbericht. München lebt Vielfalt. München: 231.

In den beteiligten Modelleinrichtungen wurden verschiedene, bereits bestehende Sitzungs- und Besprechungsgefäße genutzt und weiter entwickelt und es wurden neue Formate geschaffen. Beispielsweise wurden die ethischen Fallrunden gezielt genutzt, um Fallsituationen von Bewohner*innen mit Migrationshintergrund zu besprechen. Die Ergebnisse dienten als Entscheidungsgrundlage für Grenzsituationen und komplexe Fragen in Bezug auf Pflege sowie zum Abbau von Spannungen innerhalb von transkulturellen Pflege- und Betreuungsteams (MÜNCHENSTIFT GmbH, Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München).

Die Erfahrungen zeigen, dass es für die kollegiale Fallberatung mit dem Fokus auf die Zusammenarbeit im Team wichtig ist, eine externe Begleitung einzusetzen, insbesondere wenn die Leitungen der Teams beteiligt sind. Im Leonhard-Henninger-Haus (Hilfe im Alter gGmbH) übernahm die Projektleitung diese Rolle, bei der MÜNCHENSTIFT GmbH wurden die ethischen Fallgespräche von einer externen Fachperson moderiert. Mitarbeitende und operative Leitungspersonen schätzten die Fallgespräche sehr, organisierten diese allerdings nicht selbständig. Deswegen ist es sinnvoll, dass diese von einer Stabsstellenperson organisiert werden. Im Horst-Salzmann-Zentrum (AWO München Stadt) hat sich gezeigt, dass die Methode Kollegiale Beratung sich gut eignet, um verschiedene Sichtweisen zielführend für eine transkulturelle Fallanalyse und -lösung zu integrieren. Die Umsetzung ist detailliert im Kapitel 2.5.6 beschrieben.

Die vielfältigen Sprachkenntnisse und soziokulturellen Hintergründe der Mitarbeitenden in transkulturellen Teams können gewinnbringend für den Aufbau von hausinternen Dolmetschdiensten oder interkulturellen Sprachdiensten genutzt werden. Erfahrungen mit dem strukturierten Aufbau wurden bislang vor allem in Kliniken und Krankenhäusern gemacht und sind dem Fachpublikum bekannt. Im Münchner Gesamtprojekt konnten wichtige Erfahrungen im Arbeitsfeld voll-stationäre Langzeitpflege generiert werden, die sich zur Multiplikation eignen. Bei drei Trägern der Modelleinrichtungen des Münchner Gesamtprojektes wurden verschiedene Konzepte entwickelt. Diese werden unter Good Practice-Beispiele dargestellt (Kapitel 2.5.7).

Metaanalyse der Personalentwicklungsmaßnahmen

Im Laufe des Projektprozesses evaluierte das Gremium „Arbeitsgruppe der Projektleitenden“ im Jahr 2016 und im Dezember 2018 gemeinsam die Personalentwicklungsmaßnahmen auf einer Metaebene. In diese Evaluationen flossen die Ergebnisse der jährlichen Auswertungen durch die Projektleitungen ein. Dadurch konnten wichtige Erkenntnisse gewonnen und Empfehlungen können formuliert werden:

Erarbeitung von Trainings zu inter- beziehungsweise transkulturellen Themen für das Arbeitsfeld Langzeitpflege
Zu Beginn des Gesamtprojektes waren Fortbildungen und Weiterbildungen zu inter- beziehungsweise transkulturellen Themen in der Langzeitpflege, insbesondere der stationären Langzeitpflege, noch wenig etabliert. Daraus folgte, dass sich Referent*innen, Trainer*innen, die über Erfahrung in Fortbildungen zu interkultureller Kommunikation oder kultursensibler Pflege aus dem klinischen Akutbereich oder aus anderen Praxisfeldern wie Soziale Arbeit verfügten, sich in

das Arbeits- und Praxisfeld stationäre Langzeitpflege zunächst einarbeiten mussten. Eine grundsätzliche Prüfung der Qualifikationsprofile dieser Referierenden erfolgte durch die Gesamtprojektleitung gemäß der Leitlinien, die im Rahmenkonzept des Gesamtprojektes festgelegt waren. Darüber hinaus waren die Projektleitenden gefordert, über die Qualifikationsprofile hinaus die Erfahrungshorizonte und Flexibilität der Referierenden zu ergründen. In der Umsetzung der Fortbildungen und Workshops war es wichtig, diese mit den Referierenden sorgfältig vorzubesprechen und anhand der gemeinsamen Evaluation in der Nachbesprechung Methodik, Didaktik und Inhalte gegebenenfalls anzupassen. Oft war es notwendig, einen stärkeren Praxisbezug zu generieren.

Herausforderungen für die Umsetzung der Fortbildungen
Die konstant herausfordernden strukturellen Rahmenbedingungen in der Langzeitpflege, insbesondere die knappen Personalressourcen und die damit verbundene hohe Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden, beeinflussten die Akzeptanz der Workshops und Fortbildungen durch die Mitarbeitenden und operativen Leitungspersonen. In der Projektumsetzung in den einzelnen Modelleinrichtungen war es teilweise schwierig, die Mitarbeitenden für die Fortbildungen zu gewinnen. Eine Freistellung für den Besuch der Fortbildungen während der Arbeitszeit durch die Leitungspersonen war unabdingbar und im Beschluss zum Rahmenkonzept „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ ebenfalls vorgesehen. Gleichwohl blieb es zunächst schwierig, die genannten Personengruppen auf freiwilliger Basis zu gewinnen. In diesem Kontext zeigte sich, dass es sinnvoll ist, wenn die Einrichtungsleitung und die Pflegedienstleitung in Absprache mit den operativen Leitungspersonen ausgewählte Inhalte und Formate als Pflichtfortbildung für die Mitarbeitenden definieren und etablieren. Die Erfahrungen aus dem Gesamtprojekt zeigen zudem, dass eine hohe Flexibilität hinsichtlich der Planung und Umsetzung erforderlich ist, denn die jeweils aktuellen institutionellen Rahmenbedingungen und Personalressourcen müssen berücksichtigt werden. Konkret bedeutet dies, diverse Formate zu konzipieren und anzubieten: Dazu zählen halbtägige Fortbildungsreihen, ganztägige Fortbildungen und kürzere Formate im Zeitrahmen von eineinhalb Stunden.

Konkreter Praxisbezug, Begegnung auf Augenhöhe, Wertschätzung
„Jetzt sollen wir auch noch dieses Thema bearbeiten“, „Wir sind doch schon ewig ein Multi-Kulti-Team, was soll das denn jetzt?“ Um diese Widerstände zu überwinden sollten die Fortbildungen praxisorientiert und handlungsleitend konzipiert sein und Themen aus dem Pflege- und Betreuungsalltag aufgreifen. Je konkreter und weniger abstrakt die Inhalte vermittelt werden, desto größer ist die Akzeptanz durch die Mitarbeitenden. Die Themen für die Workshops und Fortbildungen sollten unbedingt Fallsituationen der Mitarbeitenden und/oder Fallbeispiele für typische soziokulturelle Überschneidungssituationen aus dem Arbeitsfeld stationäre Langzeitpflege aufgreifen. Die persönliche Ansprache und Wertschätzung der Mitarbeitenden durch die Referierenden sind bedeutsam, insbesondere vor dem Hintergrund, dass die gesellschaftliche Wertschätzung und die Entlohnung für diese anspruchsvollen professionellen Tätigkeiten noch immer zu gering sind. Es ist wichtig, in Fortbildungen und Workshops gezielt die Ressourcen, die vielfältigen persönlichen und professionellen Hintergründe und das Wissen der Mitarbeitenden einzubeziehen. Immer wenn die Referierenden den Mitarbeitenden auf Augenhöhe begegneten, war die Resonanz deutlich positiver.

Unerwartete Nebeneffekte
Insgesamt haben die interkulturellen Personalentwicklungsmaßnahmen und Team Maßnahmen dazu geführt, dass sich die grundsätzliche Haltung der Mitarbeitenden gegenüber Kollegialer Beratung, Intervision und Supervision geändert hat. Durch die Etablierung von Formaten, die allen Mitarbeitenden ein Stimme geben, unabhängig von professionellen und herkunftsspezifischen Hintergründen, unabhängig vom konkreten Arbeitsfeld, haben sich zudem generell die Fähigkeiten der Mitarbeitenden, über ihre eigenen Bedürfnisse zu sprechen, erhöht. Auch Vorbehalte gegenüber Teamsupervision wurden geringer. Damit konnten als unerwartete Nebeneffekte wichtige Synergien für eine Weiterentwicklung von Unternehmenskultur generiert werden.

Relevante Stakeholder aus den Einrichtungen und auf der Trägerebene (Unternehmen) in die Planung einbeziehen
Die Fortbildungen von Führungspersonen und Mitarbeitenden wurden von den Projektbeteiligten der Kooperationspartner*innen, insbesondere auch von Einrichtungsleitungen, als eine der wirkungsmächtigsten Maßnahmen identifiziert. Sie haben einen zentralen Platz in der Projektarbeit. Die Maßnahmen der Personalentwicklung sollten sorgfältig geplant und gesteuert werden. Es hat sich als sinnvoll erwiesen, diese unter Einbezug von den verschiedenen relevanten Stakeholdern in der jeweiligen vollstationären Pflegeeinrichtung und im Unternehmen zu planen. Die spezifischen Anliegen und Bedürfnisse der jeweiligen Pflegeeinrichtungen sollten unbedingt berücksichtigt werden.

2.5 Ausgewählte Good Practice-Beispiele aus den vollstationären Modelleinrichtungen

Im Projektprozess der interkulturellen Qualitätsentwicklung wurde in den sieben vollstationären Pflegeeinrichtungen eine Vielfalt von Maßnahmen auf verschiedenen Organisations- und Handlungsebenen entwickelt, umgesetzt und ausgewertet. In diesem Kapitel werden ausgewählte Good Practice-Beispiele vorgestellt. Die Darstellung zählt nicht alle Projekterfahrungen und -ergebnisse auf, sondern bietet einen vertieften Einblick in die Umsetzungsprozesse und soll aufzeigen, welche Vorgehensweisen sich besonders bewährt haben. Dabei werden die verschiedenen Interventionsfelder Organisationskultur und -strukturen, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung, Angebote und Personalentwicklung berücksichtigt. Die Leitmotive für die Interkulturelle Öffnung[30] wie zum Beispiel Partizipation, Ressourcenorientierung, Willkommens- und Anerkennungskultur, Transparenz und Kommunikation spiegeln sich ebenfalls in den ausgewählten Good Practice-Beispielen wider. Die Umbaumaßnahmen, die im Rahmen des Gesamtprojektes gefördert wurden, werden gesondert im Kapitel 2.6 dargestellt.

30 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.

2.5.1 Organisationskultur

Interkulturelles Leitbild und Einrichtungskonzept - Horst-Salzmann-Zentrum, Arbeiterwohlfahrt München

Von Herbst 2015 bis September 2016 wurde unter Einbezug von Mitarbeitenden aller Teams und Wohnbereiche sowie hierarchieübergreifend das Leitbild des Horst-Salzmann-Zentrums im Hinblick auf die Interkulturelle Öffnung überprüft und überarbeitet. Dieser Baustein der interkulturellen Organisationsentwicklung wurde in Zusammenarbeit mit der Katholischen Stiftungshochschule München umgesetzt, die von Beginn an den Prozess der Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege im Horst-Salzmann-Zentrum extern begleitete. In einem Workshop wurde mit der Steuerungsgruppe eine Grobstruktur des neuen Leitbilds entwickelt. Anschließend startete der partizipative Prozess, indem die Mitarbeitenden und Führungspersonen der verschiedenen Teams und Wohnbereiche Ideen und Vorstellungen anhand von Kategorien aus der Grobstruktur sammelten. Diese wurden ausgewertet und zu einem Entwurf des interkulturellen Leitbildes zusammengefasst. Dieser wiederum wurde in einem Qualitätszirkel präsentiert, diskutiert und mündete schließlich in das neue interkulturelle Leitbild.

Im Anschluss daran wurde im Jahr 2017 ebenfalls das Einrichtungskonzept unter interkulturellen Aspekten überarbeitet und im September 2017 fertiggestellt. Die interkulturelle Orientierung des Horst-Salzmann-Zentrums drückt sich nun im Leitbild und im Einrichtungskonzept aus und bietet eine solide Basis für weitere Umsetzungsschritte zur interkulturellen Qualitätsentwicklung.

Überarbeitung des Pflegeleitbildes - MÜNCHENSTIFT GmbH

Im Oktober 2017 führte die MÜNCHENSTIFT GmbH mit allen Pflegedienstleitungen und der Leitung der Stabsstelle Vielfalt - gleichzeitig Projektleitung für die „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ - einen dreitägigen Workshop durch. Ziel war, ein neues Konzept für das Pflegeleitbild zu erarbeiten. Dieses sollte gut lesbar und nicht überfrachtet sein, sodass Mitarbeitende und Bewohner*innen mit wenig Deutschkenntnissen es gut verstehen können. Zudem sind die einzelnen Kapitel mit Zeichnungen illustriert. Grundlage für die Beschreibung der Haltung und des pflegerischen Verständnisses war die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen mit ihren acht Leitartikeln[31]. In Kapitel sieben ist dementsprechend die Haltung und das pflegerische Verständnis in Bezug auf Kultur, Weltanschauung und Religion dargelegt. Damit wurde ein wichtiger Meilenstein für die strukturelle Verankerung der interkulturellen Orientierung in der Pflege gelegt.

Leitfaden zum Umgang mit rassistischer Diskriminierung - Leonhard-Henninger-Haus, Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München

Studien wie auch Erfahrungsberichte aus verschiedenen Arbeitsfeldern belegen, dass rassistische Diskriminierung insbesondere im Lebensbereich Arbeit stattfindet. Im Arbeitsfeld Langzeitpflege kumuliert die herkunftsspezifische, soziokulturelle und religiöse Vielfalt auf Seiten der Mitarbeitenden mit der zunehmenden Vielfalt auf der Seite der Bewohner*innen. Im Leonhard-Henninger-Haus, wie in den anderen Modelleinrichtungen des Gesamtprojektes, tauchte in den interkulturellen Fortbildungen und Fallbesprechungen immer wieder das Thema rassistische

31 https://www.bmfsfj.de/blob/jump/93450/charta-der-rechte-hilfe-und-pflegebeduerftiger-menschen-data.pdf, letzter Zugriff am 28.02.2020.

Diskriminierung auf: Zwischen Bewohner*innen, von Bewohner*innen gegenüber Mitarbeitenden, zwischen Mitarbeitenden, von Mitarbeitenden gegenüber Bewohner*innen. Oftmals wurden für die Beschreibung der Situationen andere Formulierungen und Begriffe gewählt als die in der Literatur verwendeten. Es zeigte sich auch, dass die Leitungskräfte aus verschiedenen Gründen meistens nicht über die Ereignisse informiert wurden.

Zunächst wurde das Thema auf der Leitungsebene immer wieder auf die Agenda gesetzt. Hier fand die Auseinandersetzung mit rechtlichen Fragen und mit dem Einfluss von rassistischer Diskriminierung auf Teamdynamik und Pflege- und Betreuungsqualität statt.
Zwei Ziele wurden formuliert:

1. Die Leitung muss von der Diskriminierung erfahren.
2. Die Leitung muss auf die Diskriminierungsvorwürfe reagieren.

Eine externe Referentin führte in allen Teams Fortbildungen durch.
Thematisiert wurden Fragen wie:

- Welche kognitiven Prozesse stecken hinter Diskriminierung?
- Was hat Macht damit zu tun?
- Was gibt es für eigene Erfahrungen, wie ist der Umgang damit?
- Was sind die Pflichten des Arbeitgebers und was kann jede*r Einzelne beitragen?

Aus den Erkenntnissen der Fortbildungen und den Ergebnissen zahlreicher Diskussionen auf der Leitungsebene entstand ein praxisnaher Leitfaden. Dieser zeigt anhand einer Vielzahl realer Situationen auf, ob es sich rechtlich um Diskriminierung handelt und welche Handlungspflichten und -möglichkeiten für Leitungspersonen und Kolleg*innen bestehen. Der Leitfaden wird ergänzt mit einer Sammlung von Ideen zur Prävention von Diskriminierung.

2.5.2 Migrationsgerechte Öffentlichkeitsarbeit

Die Internetseite und Informationsflyer anpassen
Damit auch Senior*innen mit Migrationshintergrund sich angesprochen fühlen, die Informationen verstehen können und um auf spezifische Angebote für diese Zielgruppen aufmerksam zu machen, passten Träger die Öffentlichkeitsarbeit an. Die MÜNCHENSTIFT GmbH und die Arbeiterwohlfahrt München-Stadt haben für am Projekt beteiligte vollstationäre Pflegeeinrichtungen die Informationsflyer überarbeitet, neues Bildmaterial erstellt und in mehrere Sprachen übersetzt. Die Auswahl der Sprachen orientierte sich dabei an verschiedenen Kriterien: Zum Beispiel an spezifischen Angeboten wie dem Wohnbereich für Muslime im Hans-Sieber-Haus der MÜNCHENSTIFT GmbH. Im Horst-Salzmann-Zentrum, AWO München Stadt, orientierte sich die Projektleitung hingegen an Senior*innen bestimmter Herkunftsgruppen, die vor allem in dem Stadtteil Neu-Perlach und angrenzenden Stadtteilen leben, und übersetzte entsprechend den Flyer in sechs Sprachen. SeniorenWohnen Kieferngarten der Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes und das Haus Alt Lehel des Kreisverbandes des Bayerischen Roten Kreuzes in München entschieden sich wiederum für Einlegeblätter in mehreren Sprachen.
Die MÜNCHENSTIFT GmbH und das Horst-Salzmann-Zentrum der AWO richteten ebenfalls ein Fenster zur Information über Interkulturelle Öffnung und ihre migrationsspezifischen Angebote auf

ihren Internetseiten ein. Im Leonhard-Henninger-Haus der Hilfe im Alter gGmbH entstand ein interkultureller Imagefilm: Interkulturelle Arbeit im Leonhard-Henninger-Haus. Die MÜNCHENSTIFT GmbH begleitete die Interkulturelle Öffnung von Beginn an filmisch und so entstanden diverse Kurzfilme, die über YouTube abrufbar sind.

Mit Sozialraumorientierung Synergien nutzbar machen
Vom Horst-Salzmann-Zentrum der Arbeiterwohlfahrt München-Stadt werden Migrant*innen aus dem Quartier zu Hausführungen und zu Informationsveranstaltungen zum Beispiel über Leistungen der Pflegeversicherung in das Haus eingeladen. Der Rahmen wird in Kooperation mit Migrantenselbstorganisationen (MSO) abgestimmt und findet auch unter Beteiligung des Bausteins 3, der Informationskampagne „Brücken bauen", statt. Die Veranstaltungen werden bei Bedarf übersetzt.

Das SeniorenWohnen Kieferngarten der Sozial-Servicegesellschaft GmbH des Bayerischen Roten Kreuzes beteiligt sich seit 2017 an den internationalen Wochen gegen Rassismus. Verschiedene Veranstaltungsformate wie Ausstellungen, Filmabende und Vorträge weckten nicht nur das Interesse von Bewohnerinnen und Bewohnern, sondern lockten auch zahlreiche Besucher*innen in die Einrichtung.

Die MÜNCHENSTIFT GmbH hatte es sich als Ziel gesetzt, die Modellhäuser in das Gemeinwesen des jeweiligen Stadtteils zu integrieren und die Vernetzung mit MSO zu fördern. Die aktive Beteiligung am Stadtteilleben wird durch Raumüberlassungen gefördert. Die MSO nutzen Räume im Hans-Sieber-Haus und im Haus Heilig Geist für ihre Veranstaltungen wie beispielsweise zum Fastenbrechen und zum Opferfest. Eigene kulturelle Angebote werden unter anderem im Rahmen der interkulturellen Woche angeboten. Darüber hinaus wurde eine Kooperationsvereinbarung mit MORGEN e. V. (Netzwerk Münchner Migrantenorganisationen) geschlossen.
Alle genannten Maßnahmen helfen, die Zugangsbarrieren und Hemmschwellen gegenüber vollstationären Pflegeeinrichtungen abzubauen.

Anerkennungs- und Willkommmenskultur
Die MÜNCHENSTIFT GmbH empfängt Bewohner*innen, Mitarbeitende sowie Besucher*innen im Hans-Sieber-Haus und im Haus Heilig-Geist mit einer großen Fußabtrittmatte, auf der ein *„Herzlich Willkommen“* in mehren Sprachen eingewebt ist. Auch hinter den Empfangstresen im Eingangsbereich hängen Wandbilder mit dieser Begrüßung in mehreren Sprachen. In den Modellhäusern liegen im Foyer Printmedien in verschiedenen Sprachen aus und das Angebot der TV-Sender ist auf ein vielfältige Bewohnerschaft ausgerichtet und integriert ausländische Fernsehsender. Für ein sprachfreie Beschilderung der Räumlichkeiten wurden internationale Piktogramme getestet.

Auch im SeniorenWohnen Kieferngarten der Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes liegt im Eingangsbereich eine Fußabtrittmatte mit einem *„Herzlich Willkommen“* in mehreren Sprachen. Ebenfalls im Foyer ist ein Informationsbereich zur Interkulturellen Öffnung eingerichtet worden. Im Rahmen der Gestaltungsmaßnahmen wurde die Beschilderung zur Raumorientierung im Haus sprachunabhängig mit Piktogrammen erneuert.

Im Leonhard-Henninger-Haus der Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München, wurde die Vielfalt unter den Mitarbeitenden als Ressource genutzt. „*Herzlich Willkommen“* wurde von den Mitarbeitenden in mehreren Sprachen auf transparente Folien geschrieben und diese wurden im Eingangsbereich an die Wand geklebt. Im Leonhard-Henninger-Haus wurden ebenfalls Schilder zur Raumorientierung entwickelt, die auf Sprache verzichten und stattdessen auf gezeichnete und/oder Piktogramm-ähnliche Darstellungen zurückgreifen.

In weiteren Modelleinrichtungen wurde im Eingangsbereich das Plakat der Landeshauptstadt München mit dem „*Herzlich Willkommen“* in mehreren Sprachen im Eingangsbereich gut sichtbar platziert.

2.5.3 Partizipatives Vorgehen - Einbezug von Migrant*innen und die Zusammenarbeit mit Migrantenselbstorganisationen

Ein muslimischer Gebetsraum und ein Halal-Speisenangebot
Die MÜNCHENSTIFT GmbH konzipierte im Hans-Sieber-Haus einen Wohnbereich für muslimische Bewohner*innen. Ein muslimischer Gebetsraum wurde gestaltet und ein Halal-Bereich in der Küche eingerichtet, sodass im Haus täglich Halal-Kost angeboten werden kann. Die Planung und Umsetzung erfolgte in enger Kooperation mit Migrantenselbstorganisationen. Die Projektleitung und die Einrichtungsleitung berieten sich mit den Vertreter*innen und luden diese mehrmals in das Hans-Sieber-Haus ein. Diese Kooperation stärkte das gegenseitige Vertrauen und baute gleichzeitig Zugangsbarrieren auf mehreren Ebenen ab. Das Teilprojekt ist im Kapitel 2.6 und der Anlage 3 detailliert beschrieben.

Ein interreligiöser Raum der Stille
Die Sozial-Servicegesellschaft GmbH des Bayerischen Roten Kreuzes hat einen „interreligiösen Raum der Stille" geschaffen. Die Einrichtungsleitung und die Projektleitung des SeniorenWohnen Kieferngarten entschieden, für die Konzeptentwicklung und zur Begleitung der Umsetzung Vertreter*innen von religiösen Gemeinschaften einzubeziehen. Ein migrationssensibles und interreligiöses Angebot wurde entwickelt und steht allen Bewohner*innen, Mitarbeitenden sowie Besucher*innen offen. Planung und Implementierung fanden partizipativ und kooperativ statt. Damit werden Berührungsängste gesenkt und auch Zugangsschwellen abgebaut. Dieses Angebot kann ebenfalls gezielt für das Marketing eingesetzt werden. Das Teilprojekt ist ausführlich im Kapitel 2.6 beschrieben.

Ein transkultureller Abschiedsraum
Im Haus Alt Lehel, Kreisverband München des Bayerischen Roten Kreuzes, wurde ein ungenutzter Raum zu einem transkulturellen Abschiedsraum umgebaut und gestaltet. Auch hier wurden in der konzeptionellen Phase Gespräche mit Vertreter*innen von verschiedenen religiösen Gemeinschaften geführt. Dieses Teilprojekt wird ebenfalls im Kapitel 2.6 ausführlicher beschrieben.

Ein „Interkultureller Erinnerungskoffer“
Die Hilfe im Alter gGmbH der Inneren Mission München entwickelte in Kooperation mit der Informationskampagne „Brücken bauen“ (Baustein 3), PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband,

Mitarbeitenden und Bewohner*innen der Modelleinrichtung Leonhard-Henninger-Haus, den Ehrenamtlichen, mehrsprachigen Helfer*innen sowie weiteren interessierten Migrant*innen einen „Interkulturellen Erinnerungskoffer“.

Dieser Koffer bietet Betreuungspersonen Materialien und Ideen für eine gelingende Biografiearbeit mit Migrant*innen, die an Demenz erkrankt sind. Die Projektleitung im Leonhard-Henninger-Haus, der Leiter des Seminars für mehrsprachige Helfer*innen der Hilfe im Alter gGmbH sowie die Projektleitung der Kampagne „Brücken bauen“ gestalteten die Projektumsetzung von Beginn an partizipativ. Der Gewinn dieses Teilprojektes liegt nicht nur im starken Einbezug von Migrant*innen sondern auch in der Entwicklung eines greifbaren Endproduktes im Rahmen der Interkulturellen Öffnung, dessen Nutzen insbesondere für Mitarbeitende unmittelbar erfahrbar ist.

Im Auftrag der Gesamtprojektleitung entstand eine Handreichung, die auf der Internetseite des Gesamtprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ kostenlos als Download zur Verfügung steht[32].

2.5.4 Transkulturelle Pflegeanamnese, migrations- und kultursensible Biografiearbeit

Für eine chancengleiche Versorgung, Betreuung und Pflege von Bewohner*innen mit Migrationshintergrund benötigen Fachpersonen neben spezifischem Fach- und Hintergrundwissen zusätzliche Instrumente und Ressourcen, die institutionell verankert sein sollten. Eines dieser Instrumente ist die transkulturelle Pflegeanamnese. Sie ermöglicht die individuelle Situation und die individuellen Bedürfnisse von Bewohner*innen und deren Angehörigen und Bezugspersonen zu erheben. Die Dokumentation bildet eine wichtige Grundlage, um die Prämisse eines konsequent individuellen Fokus auf die*den Bewohner*in umzusetzen.

Eine sorgfältige Pflegeanamnese ermöglicht erst eine bedürfnisorientierte Pflege und migrations- und kultursensible Biografiearbeit. Zusätzlich können auch Methoden wie zum Beispiel biografisches Arbeiten mit dem Genogramm (grafische Darstellung verwandtschaftlicher Beziehungen) und dem Biografiebogen der Pflegedokumentation eingesetzt werden.

Die Sensibilisierung durch Fortbildungen hat in allen Modelleinrichtungen dazu geführt, dass migrations- und kultursensible Aspekte in der Biografiearbeit berücksichtigt werden, auch wenn nicht alle Pflegeeinrichtungen standardisierte Instrumente dafür entwickelt haben.
Im Horst-Salzmann-Zentrum (AWO München Stadt) wurde das Dokumentationssystem mit transkulturellen und migrations- und kultursensiblen Aspekten erweitert. Im Leonhard-Henninger-Haus (Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München) wurden Elemente der transkulturellen Pflegeanamnese in den Biografiebogen integriert. Im Haus Alt Lehel (Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband München) wurden Fortbildungen zum Thema migrationssensible Biografiearbeit durchgeführt. Mit dem „Interkulturellen Erinnerungskoffer“ wurde ein praxisorientiertes Hilfsmittel erarbeitet (siehe Kapitel 2.5.3).

32 www.muenchen.de/ik-pflege

2.5.6 Fortbildungen

Schulungen zu transkultureller Kompetenz als Pflichtprogramm
Der Kreisverband des Bayerischen Roten Kreuzes ist mit dem Haus Alt Lehel am Gesamtprojekt beteiligt. Die stellvertretende Geschäftsführerin entschied gemeinsam mit der Projektleitung, die Fortbildungsprogramme als Pflichtfortbildung zu definieren. In vier aufeinander aufbauenden Modulen wurden innerhalb von zwei Jahren nahezu alle Mitarbeitenden geschult und erhielten nach dem Abschluss ein Zertifikat. Die Fortbildungen wurden als halbtägige Veranstaltungen durchgeführt, um das „Alltagsgeschäft" in den Wohnbereichen nicht zu stark zu belasten.

Motivieren für Interkulturalität durch theaterpädagogische Fortbildungen
Im Leonhard-Henninger-Haus der Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München, wurden theaterpädagogische Fortbildungen zur Sensibilisierung für interkulturelle Themen und zur Bearbeitung spezifischer Herausforderungen von transkulturellen Teams entwickelt und umgesetzt. Besonders innovativ ist der Einsatz von theaterpädagogischen Methoden. Dabei wurden interkulturelle Szenen aus dem „Alltag" einer vollstationären Pflegeeinrichtung gespielt und regten damit zur Auseinandersetzung und Diskussion an.Teilnehmende wurden dadurch besonders auf der affektiven Ebene erreicht. Das interkulturelle Lernen machte auf diese Weise Spaß und förderte, die Mitarbeitenden „ins Boot zu holen". Mitarbeitende wurden für die Teilnahme bewusst aus allen Bereichen bunt gemischt, für die Leitungskräfte aller Bereiche gab es einen separaten Tag mit Führungsthemen.

2.5.7 Methoden und Instrumente zur Reflexion und zum Austausch

„Voneinander lernen"- mit interkulturellen Mitarbeitenden-Runden die gegenseitige Akzeptanz fördern
Das Format „Voneinander lernen - interkulturelle Mitarbeitenden-Runden" wurde im Horst-Salzmann-Zentrum der AWO entwickelt. Ausgangspunkt waren Beobachtungen im Pflegealltag, die je nach soziokulturellem Hintergrund unterschiedliche Herangehensweisen im Umgang mit den Bewohner*innen zeigten. Die Fragestellung „Wie geht Pflege bei Euch?" weitete sich dabei schnell aus zu der grundlegenden Frage: „Wie funktioniert die Kultur in Euren Ländern?"

Das war der Start zur Vortragsreihe *„Voneinanderlernen",* in der Mitarbeitende mit und ohne Migrationshintergrund ihr jeweiliges Herkunftsland oder ihre Herkunftsregion vorstellten. Dieses Format ermöglichte, die herkunftsbezogene Vielfalt der Mitarbeitenden, die damit zusammenhängende Vielfalt der Sprachkompetenzen und soziokulturellen Hintergründe sowie vielfältigen religiösen Hintergründe der Mitarbeitenden als wichtige Ressourcen zu erkennen und zu würdigen. Es beinhaltete kleine Vorträge oder Inputs von Mitarbeitenden über vielfältige Aspekte ihres Herkunftslandes oder ihrer Herkunftsregion wie zum Beispiel über die Geschichte und kulturelle Aspekte. Manchmal erzählten Mitarbeitende auch von ihrer persönlichen Biografie. Die Vorträge fanden während der Arbeitszeit statt.
Mitarbeitende lernten ihre Kolleg*innen aus einer anderen Perspektive kennen, erfuhren zuweilen auch persönliche Hintergründe. Der Effekt dieser Mitarbeitendenrunde zeigte sich in einer gesteigerten gegenseitigen Wertschätzung und gestärkten Kollegialität in den Teams. Damit wurde die Internationalität der Mitarbeitenden im Horst-Salzmann-Zentrum als große Ressource

aufgegriffen. Jährlich fanden rund sechs Termine statt. Eine zwingende Voraussetzung für dieses Format ist eine Moderation, die steuert und Einfluss nimmt, vor allem im Hinblick darauf, Stereotypisierungen zu vermeiden. Denn: Wer selbst Migrationserfahrung hat, verfügt nicht automatisch über transkulturelle Kompetenzen, die ein hohes Maß an Selbstreflexion einschließen.

Kollegiale Beratung und ethische Fallrunden als Methoden zur transkulturellen Konfliktbearbeitung

Kollegiale Beratung ist eine lebendige Möglichkeit, generell Fälle aus dem Berufsalltag und im speziellen transkulturelle Konflikte und systematisch zu reflektieren und gemeinsam situationsangemessene Lösungen zu entwickeln. Die Besonderheit dieses Beratungskonzeptes liegt darin, dass die teilnehmenden Mitglieder sich wechselseitig beraten und die Gruppe dabei eigenständig ohne eine externe Moderation (Supervision) vorgeht. Im Leonhard-Henninger-Haus (Hilfe im Alter gGmbH) und im Horst-Salzmann-Zentrum (AWO München Stadt) wurde diese Methode eingeführt und evaluiert.

Im Horst-Salzmann Zentrum fanden zu Beginn transkulturelle Kompetenztrainings und Fortbildungen für die Anleitenden statt. In einem zweiten Schritt wurde die Methode Kollegiale Beratung für die Gruppe der zukünftigen Anleitenden vermittelt und eingeübt. In einem dritten Schritt wurde ein Standardinstrument entwickelt: Es entstand ein Gesprächsleitfaden für die transkulturellen Fallbesprechungen in Anlehnung an die transkulturelle Pflegeanamnese nach Domenig[33].

Im Horst-Salzmann-Zentrum wird jede*r Bewohner*in mit Migrationshintergrund standardmäßig in einer interdisziplinären Fachgruppe mit ihren*seinen jeweiligen Befindlichkeiten und Problemen dargestellt. Die Vorstellung erfolgt gemeinsam durch die Bezugspflegekraft und die zuständige Betreuungsassistenz. Dadurch wird sichergestellt, dass die Bezugspersonen aus den Bereichen Pflege und Betreuung ihre Aktivitäten aufeinander abstimmen. Eine ganzheitliche Betrachtungsweise und als Folge davon eine gemeinsame Haltung wurden gefördert und ermöglicht durch den konsequenten Einsatz der Methode Kollegiale Beratung, des Gesprächsleitfadens als Standardinstrument, durch den Ansatz, den Mitarbeitenden aus Pflege und Betreuung gleichberechtigte Stimmen zu geben sowie durch den Einbezug der Kompetenzgruppe Interkulturelle Öffnung und das durch diese Gruppe eingebrachte Fachwissen. Die ganzheitliche Betrachtung und gemeinsame Haltung führten dazu, dass häufig unerwartet schnell innovative Lösungen für die Bewohner*innen mit Migrationshintergrund erarbeitet werden konnten. Daraus resultierte wiederum, dass die transkulturellen Fallbesprechungen eine hohe Akzeptanz erfuhren und sogar freiwillig durchgeführt wurden. Allerdings war es wichtig, für die Einführung dieses Formates, die Fallbesprechungen zunächst als Pflichtprogramm zu definieren. Im Leonhard-Henninger-Haus übernahm die Projektleitung die vertrauliche Begleitung für die kollegiale Beratung. Der Schwerpunkt lag hier mehr auf Teamdynamiken, daher waren die Teamleitungen ebenfalls anwesend. Aus diesem Grund war es wichtig, dass eine Team-externe Moderation stattfand.

33 Domenig, Dagmar, Stauffer, Georg (2007): Transkulturelle Pflegeanamnese, in Domenig, Dagmar (Hrsg.): Transkulturelle Kompetenz (2007), Verlag Hans Huber, Bern.

Ethische Fallbesprechungen
Die MÜNCHENSTIFT GmbH und die Hilfe im Alter gGmbH arbeiten in ihren Pflegeeinrichtungen bereits seit Jahren mit ethischen Fallbesprechungen zu existentiellen Fragen. Themen können Probleme mit Essen und Trinken am Lebensende – insbesondere Nahrungsverweigerung, Pflegeverweigerung sowie konkrete Ängste vor Katastrophen – sein. Eine externe Ethik-Fachperson moderiert und begleitet diese Analysen und Fallbesprechungen. Diese existierenden Gremien und Arbeitsgruppen („Gefäße“) wurden gezielt in Bezug auf transkulturelle Fragen und Konfliktsituationen aus dem Berufsalltag erweitert und finden regelmäßig statt. Dies ist ein gutes Beispiel dafür, dass nicht zwangsläufig neue Austauschgefäße geschaffen werden müssen, sondern die transkulturellen Fragestellungen querschnittsmäßig integriert werden können.

2.5.8 Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren, Aufbau von hausinternen Dolmetschdiensten oder interkulturellen Sprachdiensten

Im Rahmen des Gesamtprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ waren alle Kooperationspartner*innen des Bausteins 1 gefordert, ein Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren zu entwickeln. Das Konzept sollte sich auf Sprachbarrieren zwischen Mitarbeitenden und Bewohner*innen und die schriftlichen und mündlichen Sprachkompetenzen von Mitarbeitenden beziehen.

Nicht jede Modelleinrichtung benötigt einen hausinternen Dolmetschdienst, jedoch sollte jede Pflegeeinrichtung bzw. jeder Träger in diesem Konzept Leitlinien formulieren und Situationen definieren für:

- den Einsatz von einfachen Hilfsmitteln, Bildern, Piktogrammen, bildhaften Schmerzassessmentinstrumenten und Ähnliches mehr
- den Einsatz von Laiendolmetschenden, zum Beispiel hausinterner Dolmetschdienst, Rückgriff auf ehrenamtliche „Kulturdolmetschende“
- den Einsatz von professionellen Dolmetschenden

Im Haus Alt Lehel, Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband München, wurde das Programm „Hausinternes Kulturdolmetschen“ entwickelt. Hausinternes Kulturdolmetschen bedeutet, die Mehrsprachigkeit der Mitarbeitenden als Laiendolmetschende gezielt, geschult, und zertifiziert einzusetzen, um Gespräche mit Angehörigen, Mitarbeitenden, Bewohner*innen zu führen und Hausführungen für Interessent*innen und Besucher*innen in verschiedenen Sprachen führen zu können. Im Fortbildungsprogramm wurden insgesamt 11 Teilnehmende geschult. Den ersten Kurs schlossen sieben Mitarbeitende erfolgreich ab und erhielten abschließend ein Zertifikat. Das Kulturdolmetscherprogramm war ein Gewinn für die Einrichtung, für die Belegschaft, für Bewohner*innen und deren Angehörige mit Migrationsgeschichte. Die sprachlich-kulturelle Vielfalt der Mitarbeitenden wurde nicht nur als Ressource aktiviert und zugänglich gemacht, sondern konnte die Attraktivität der Einrichtung heben.

Im Leonhard-Henninger-Haus, Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München, wurde ein umfangreiches Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren erarbeitet. Dieses beinhaltet Leitlinien zum Thema Arbeitssprache Deutsch, ein Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren

mit Bewohner*innen und Maßnahmen zur Förderung von Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden. Darüber hinaus beinhaltet dieses Konzept auch die Vermittlung von mehrsprachigen Ärzt*innen und eine einheitliche, sprachfreie Beschilderung im Leonhard-Henninger-Haus. Eine detaillierte Beschreibung des Konzeptes befindet sich in der Anlage 2.

Die MÜNCHENSTIFT GmbH verfolgt bezüglich der Überwindung von Sprachbarrieren zwischen Bewohner*innen und Mitarbeitenden zwei Ansätze: 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 ist klar definiert, in welchen Situationen der Einsatz von professionellen Dolmetschenden aus rechtlichen und ethischen Gründen notwendig ist. Diesbezüglich erfolgt eine Zusammenarbeit mit dem Dolmetscher-Service für das Gesundheits- und Sozialwesen des Bayerischen Zentrums für transkulturelle Medizin e. V. Eine detaillierte Beschreibung des Konzeptes befindet sich in der Anlage 2.

Im SeniorenWohnen Kieferngarten der Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes wurden Handlungsempfehlungen zur Überwindung von Sprachbarrieren erarbeitet, die die vielschichtigen Interventionsfelder sorgfältig berücksichtigen. Von 2017 - 2018 wurde ein interkultureller Sprachdienst entwickelt. Dieses Konzept für den interkulturellen Sprachdienst umfasst neben der Schulung der Mitarbeitenden formelle Aspekte, Monitoring und Supervision. Das detaillierte Konzept findet sich in Anlage 2.

2.6 Umbau und Gestaltungsmaßnahmen

Im Rahmen des Gesamtprojektes erhielten die Träger der vollstationären Pflegeeinrichtungen jeweils eine einmalige Förderung in Höhe von insgesamt 50.000 Euro für Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen zur Interkulturellen Öffnung. Die Förderung schließt grundsätzlich wirkungs- als auch funktionsbezogene Anpassungen ein. In den Modelleinrichtungen wurden unterschiedliche Konzepte und entsprechende Maßnahmen umgesetzt. Daraus ergeben sich eine Vielfalt an Beispielen für die interkulturelle Gestaltung und konkrete zielgruppenspezifische Angebote, die sich gut zur Multiplikation eignen. Ein wesentliches Kriterium für die Planung der jeweiligen Maßnahmen ist die Partizipation von Vertreter*innen aus der Migrationsbevölkerung.

Zunächst werden die Maßnahmen im Folgenden kurz skizziert und sind durch Dokumentationen in der Anlage 3 anschaulich beschrieben. Zu beachten ist, dass zum Zeitpunkt dieser Berichterstattung die Dokumentationen der Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen aufgrund der unterschiedlichen Projektlaufzeiten der Träger noch nicht aus allen Modelleinrichtungen vorliegen[34].

Dialog-Café – ein Raum der interkulturellen Begegnung - Horst-Salzmann-Zentrum, Arbeiterwohlfahrt, Kreisverband München-Stadt

34 Vergleiche Kapitel 2.1

Das ehemalige Parkcafe in dieser Einrichtung wurde zu einem interkulturellen Raum der Begegnung umgebaut und umgestaltet. Das Raumkonzept integriert interkulturelle Nischen. Diese interkulturellen Nischen sind mit typischen Gegenständen eingerichtet und ausgestattet, die die Bewohner*innen mit Migrationshintergrund sinnlich an ihre Herkunft, Heimat, Kultur und Sprache erinnern. Durch die Identifikation mit und Wiedererkennung von typischen Farben und Gerüchen aus ihrem früheren Leben wird die eigene Biografie sinnlich erlebbar gemacht, das Wiedererkennen aktiviert Erinnerungen.

Ein weiterer Kernbereich des Begegnungsraums ist eine Kochinsel. An dieser stationären Kocheinrichtung können für Bewohner*innen, auch mit Migrationshintergrund, vertraute Gerichte mit ihren typischen Farben und Gerüchen erfahrbar gemacht werden. Das kann beim selber Kochen geschehen, oder einfach durch das Begleiten des Kochprozesses. Das Kurzkonzept mit Fotos befindet sich in der Anlage 3.

Transkultureller Abschiedsraum, Haus Alt Lehel, Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband München
Im Haus Alt Lehel ist ein transkultureller Abschiedsraum entstanden, der den IKÖ-Arbeitsschwerpunkt „transkulturelle Sterbebegleitung“ abrunden soll. Die neutrale Gestaltung des Raumes bildet die Basis für eine überkonfessionell, religionsübergreifende Akzeptanz des Raumes. Als symbolneutrale Pflegeoase der Ruhe, der Einkehr und des stillen Gebets dient dieser der Interkulturellen Öffnung und kultursensiblen Pflege, in der kulturelle und religiöse Gewohnheiten und Rituale bis zum Tod gelebt werden können. Die Gestaltung des transkulturellen Abschiedsraumes berücksichtigt den Umgang unterschiedlicher Kulturen und Religionen mit dem Thema „Sterben und Tod“ durch Licht, Form und Farbelemente. Auf sichtbare religiöse Symbole oder Abbildungen der verschiedenen Glaubensgemeinschaften wurde verzichtet. In dem Raum stehen jedoch sowohl die literarisch philosophischen heiligen Schriften wie die Thora, Bibel, Koran zur Verfügung sowie weitere religiöse Kulturgegenstände wie beispielsweise Gebetsteppiche, Klangschale.

Dieses Vorhaben wurde in der letzten Projektphase in enger Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe konzipiert und konkretisiert. Es wurden Gespräche mit religiösen Expert*innen unterschiedlicher religiöser Gemeinschaften geführt, um eine Synthese von verschiedenen Bedürfnissen zu ermöglichen.

Zudem wurde im Eingangsbereich vom Haus Alt Lehel eine mehrsprachige Beschilderung angebracht.

Interkultureller spiritueller Raum - Leonhard-Henninger-Haus, Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München
Innerhalb des bisherigen Speisesaals entsteht ein spiritueller Raum, der vielfältige Transzendenzvorstellungen inkludiert. Der Raum würdigt die evangelische Prägung des Hauses und ist in seiner Gestaltung gleichzeitig offen für die Bedürfnisse anderer religiöser Gemeinschaften. Der Raum soll die Möglichkeit zur Begegnung und zum Rückzug bieten. Konkret ist der Raum vorgesehen für Gottesdienste unterschiedlicher Konfessionen und

Einzelbetreuungen. Außerdem bietet er Bewohner*innen sowie Mitarbeitenden die Möglichkeit zum Beten.

In die Konzeptentwicklung wurden verschiedenen Gruppen und Personen einbezogen: Im Jahr 2017 fanden ein Workshop mit den Leitungskräften des Hauses und ein Angehörigenabend statt. Im Januar 2019 erfolgte ein Austausch mit Ehrenamtlichen des Seminars für mehrsprachige Helfer*innen der Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München.

Ein Wohnbereich mit Angeboten für Muslima, Muslime - Hans-Sieber-Haus, MÜNCHENSTIFT GmbH

Im Hans-Sieber-Haus der MÜNCHENSTIFT GmbH wurde im Jahr 2015 ein Wohnbereich mit spezifischen Angeboten für Menschen muslimischen Glaubens eröffnet. Das Wohnzimmer in diesem Wohnbereich wurde transkulturell gestaltet. Einzelne Gestaltungselemente wie zum Beispiel ein Samowar, türkische Mokkatassen und weitere Dekorationsartikel vermitteln auch den türkischen Bewohner*innen ein Gefühl von Heimat. In enger Abstimmung mit religiösen Expert*innen wurden ein muslimischer Gebetsraum und ein Halal-Bereich in der Küche eingerichtet. Auf Wunsch können täglich Halal-Speisen angeboten werden. Das Kurzkonzept Umbaumaßnahmen mit Fotos befindet sich im Anlage 3.

Mediterranes Flair - Haus Heilig-Geist, MÜNCHENSTIFT GmbH

Im Haus Heilig Geist wurde bei den Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen der Schwerpunkt auf Migrant*innen aus dem Mittelmeerraum gelegt. Schon zu Projektbeginn stammte die größte Gruppe der damaligen Bewohner*innen mit Migrationshintergrund aus dieser Region. Die Kurzkonzepte für die Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen mit Fotos befinden sich in Anlage 3.

Interreligiöser Raum der Stille - SeniorenWohnen Kieferngarten, Sozial-Servicegesellschaft GmbH des Bayerischen Roten Kreuzes

Die Sozial-Servicegesellschaft GmbH des Bayerischen Roten Kreuzes hat einen „interreligiösen Raum der Stille“ geschaffen. In der Konzeptentwicklung und zur Begleitung der Umsetzung wurden Vertreter*innen von religiösen Gemeinschaften einbezogen. Planung und Implementierung fanden partizipativ und kooperativ statt, senkten Berührungsängste und bauten Zugangsschwellen ab. Entstanden ist ein migrationssensibles und interreligiöses Angebot, das allen Bewohner*innen, Mitarbeitenden und Besucher*innen offen steht. Der interreligiöse Raum der Stille wurde im Mai 2018 feierlich eingeweiht. Durch die Vernetzung mit verschiedenen religiösen Gemeinschaften wird im SeniorenWohnen Kieferngarten neben der christlichen Seelsorge auch muslimische, jüdische, griechisch-orthodoxe Seelsorge angeboten. Eine ausführliche Beschreibung mit Fotos befindet sich in Anlage 3.

2.7 Stellungnahmen der Geschäftsführungen der Träger aus Baustein 1

Zusätzlich zu den gemeinsamen Sitzungen im Projektbeirat waren die Geschäftsführungen der Träger der vollstationären Pflegeeinrichtungen im Jahr 2017 und im Jahr 2018 zu Austauschtreffen in das Sozialreferat eingeladen. Ziele dieser Sitzungen waren, auf bisherige Erfolge im Projektprozess zurückzublicken, den Blick auf das Ende der Projektlaufzeit und die nachhaltige Implementierung der Projektergebnisse zu legen. Zudem wurden Rollen und Aufgaben unterschiedlicher involvierter Akteur*innen betrachtet. Es wurde gemeinsam beschlossen, dass die Geschäftsführungen eine Stellungnahme zur Umsetzung des Projektprozesses für den Zwischenbericht und Projektabschlussbericht verfassen (Anlage 4).

Kernaussagen der Stellungnahmen

- Interkulturelle Öffnung wird in den am Projekt beteiligten vollstationären Pflegeeinrichtungen gelebt.
- Für die Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege ist eine strategische Steuerung unerlässlich. Auch für die Träger-interne Multiplikation der Projektergebnisse wird eine Stabsstelle Interkulturelle Öffnung auf Trägerebene benötigt.
- Ein klares Commitment der Führungspersonen ist unerlässlich, um die Interkulturelle Öffnung strukturell zu verankern.
- Gestalterische Maßnahmen sowie Umbaumaßnahmen und eine migrationsgerechte Öffentlichkeitsarbeit unterstreichen die Interkulturelle Öffnung, machen diese sichtbar und senken Zugangsbarrieren.
- Die interkulturelle Personalentwicklung für Führungspersonen und Mitarbeitende ist ein wesentlicher Baustein der Interkulturellen Öffnung. Diese schließt die Themen Stärkung interkultureller Kompetenzen, Teamentwicklung, interkulturelle Einarbeitungskonzepte und Führungskompetenzen in herkunftsspezifisch diversen Teams ein.
- Die Bewohner*innen wurden und werden in den Prozess der Interkulturellen Öffnung einbezogen.
- Prozesse und Instrumente wurden analysiert und angepasst, zum Beispiel migrationssensible Biografiearbeit, kultursensible Einarbeitungskonzepte.
- Die Vernetzung mit Migrantenselbstorganisationen ist ein wichtiger Erfolgsfaktor, um Zugangsbarrieren zu senken. Hervorzuheben sind zudem Hausführungen, falls gewünscht mit Übersetzung.
- Die finanzielle Förderung von professionellen Dolmetscherleistungen in definierten Situationen ist erforderlich.
- Eine Dauerfinanzierung des Bereichs Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege und die Förderung einer Stabsstelle Interkulturelle Öffnung auf Trägerebene durch das Sozialreferat stärkt und sichert eine nachhaltige Verankerung bei den Trägern und Verbänden.
- Darüber hinaus werden die Förderung von fachbezogenen Deutschkursen sowie vereinfachte und schnellere Anerkennung von ausländischen Berufsabschlüssen gewünscht.

3. Projektumsetzung Baustein 2 - Fortbildungs- und Schulungsangebote

In der Rahmenkonzeption zur „Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege“ wurden neben den Modelleinrichtungen der vollstationären Langzeitpflege auch ambulante, teilstationäre und weitere vollstationäre Pflegeeinrichtungen mit einem Fortbildungs- und Schulungsangebot berücksichtigt. Wie bei Baustein 1 war und ist auch hier das Ziel, Geschäftsführung, Leitungskräfte, Mitarbeitende für Interkulturelle Orientierung und Öffnung zu sensibilisieren und die Auseinandersetzung mit der Thematik zu fördern. Damit sollen Chancen der Vielfalt (Diversity) erkannt und genutzt werden und auch geschlechts- und genderspezifische Aspekte sollten berücksichtigt und Diskriminierung verhindert werden.

Seit Mitte April 2017 werden Fortbildungen und Workshops im Rahmen des Bausteins 2 durch das Institut aufschwungalt[35] angeboten. Gemäß öffentlicher Ausschreibung der Landeshauptstadt München können diese Fortbildungsveranstaltungen sowohl inhouse als auch extern stattfinden. Der Zeitrahmen kann variabel von halbtägig bis ganztägig gestaltet werden. Die Themen berühren einerseits die Diversität der Klient*innen und damit die Zielgruppe älterer Migrant*innen und andererseits auch die Diversität der Mitarbeitenden in der Langzeitpflege. Generell orientiert sich Pflege an den individuellen Bedürfnissen der pflegebedürftigen Person, die sich stark unterscheiden können. Gleichwohl, Wissen über die Lebenssituation und die Bedürfnisse von (älteren) Frauen kann nicht ohne Weiteres auf (ältere) Frauen mit Migrationshintergrund übertragen werden. Das Fortbildungskonzept sieht deshalb ein gezieltes geschlechtsspezifisches Herausarbeiten der Unterschiede und Spezifika vor und vermittelt somit die Sensibilität für geschlechts- und migrationsspezifische Bedürfnisse. Die Themen umfassen unter anderem: Transkulturelle Pflege, migrationssensible Biografiearbeit, Demenz im Migrationskontext, transkulturelle Teams führen sowie Zusammenarbeit mit Migrantenselbstorganisationen. Eine detaillierte Aufstellung des aktuellen Themenangebotes befindet sich im Informationsflyer vom Institut aufschwungalt in der Anlage 5. Von Beginn an war zu erwarten, dass es Zeit braucht, bis diese Angebote angenommen werden. Einerseits zeigen dies Erfahrungen aus freiwilligen Fortbildungsprogrammen der Fachabteilung Altenhilfe und Pflege im Amt für Soziale Sicherung des Sozialreferats, andererseits standen für die Pflegeeinrichtungen und für die ambulante Pflege andere Themen wie zum Beispiel die Veränderungen durch die Pflegestärkungsgesetze II und III und die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs im Vordergrund. Tatsächlich war die Resonanz auf dieses Fortbildungsangebot schwankend. Im Jahr 2017 lief es sehr schleppend an (zwei Fortbildungen), im Jahr 2018 konnten insgesamt 13 Fortbildungen durchgeführt werden, im Jahr 2019 zeichnete sich wiederum eine zögerliche Inanspruchnahme ab. Eine zusammenfassende Darstellung findet sich in der Anlage 6.

Nach dem Ende der Projektförderung werden gemäß Beschluss des Sozialausschusses vom 21.11.2019 Fortbildungen und Workshops zu diesen Themenfeldern durch Finanzmittel aus dem Haushalt des Sozialreferates im Umfang von jährlich 20.000 Euro gefördert werden[36].

35 http//www.aufschwungalt.de
36 Beschluss des Sozialausschusses vom 21.11.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16446

4. Projektumsetzung Baustein 3 - Informationskampagne „Brücken bauen“

4.1 Partizipativ Brücken bauen mit einem aufsuchenden Ansatz

Wie bereits in der Einleitung ausgeführt, verfügt die Landeshauptstadt München über hochwertige und vielfältige strukturelle Versorgungsangebote im Bereich der offenen Altenhilfe sowie der ambulanten, teil- und vollstationären Pflege. Der Neunte Marktbericht Pflege[37] dokumentiert, wie sich in der teil- und vollstationären Pflege in den vergangenen Projektjahren die Belegung durch Migrant*innen und die Angebotsstruktur für diese heterogenen Zielgruppen verändert haben. Doch der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund, der durch diese Einrichtungen versorgt wird, entspricht noch nicht dem prozentualen Anteil dieser Bevölkerungsgruppe an der Gesamtbevölkerung[38].

Eine Zugangsbarriere zu den Versorgungsstrukturen ist nach wie vor geringes oder fehlendes Wissen in der Migrationsbevölkerung über Leistungen der Pflege- und Krankenversicherung, zu Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten und zu (pflegerischen) Versorgungsstrukturen. Informationen zu diesem Themenspektrum sollten migrationsgerechter vermittelt werden.

Die Rahmenkonzeption zur Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege[39] berücksichtigt dies durch die Förderung des Bausteins 3 - der Informationskampagne „Brücken bauen“.
Für den Baustein 3 wurden in der Rahmenkonzeption folgende Ziele definiert:

- Für ältere (pflegebedürftige) Menschen unterschiedlicher Herkunft und Kultur ist durch das Informationsprogramm der Zugang zu den Institutionen der Altenpflege und -hilfe in München erleichtert und vereinfacht,
- Menschen mit Migrationshintergrund sind über das Münchner Hilfesystem bei Pflegebedürftigkeit informiert. Die Angebote werden verstärkt nachgefragt und in Anspruch genommen,
- auf Angebote und Strukturen der Stadtteile wird besonders Bezug genommen,
- Informationen über Bedarfe und Wünsche in Bezug auf Versorgungsformen werden bekannt und ausgetauscht,
- die Informationen werden in einfacher Sprache und bei Bedarf in der Herkunftssprache zur Verfügung gestellt[40].

Die Umsetzung der Informationskampagne „Brücken bauen“ wurde zum 01.04.2015 vom Paritätischen Wohlfahrtsverband, Bezirksverband Oberbayern, übernommen. Die Stelle der Projektleitung (0,75 Vollzeitäquivalent – davon zehn Stunden für Verwaltung ist bei der Geschäftsstelle des Bezirksverbands Oberbayern in der Fachberatung Altenhilfe angebunden. Die Leitung der Fachberatung Altenhilfe des Bezirksverbands Oberbayern hat die Rolle der Projektverantwortung inne.

37 Neunter Marktbericht Pflege des Sozialreferats - Jährliche Marktübersicht über die teil- und vollstationäre pflegerische Versorgung, Bekanntgabe in der Sitzung des Sozialausschusses vom 26.09.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15673, Anhang, Seite 8.
38 Ebenda
39 Vergleiche Einleitung
40 Vergleiche Rahmenkonzeption zur Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 13291, S.15, Beschluss der Vollversammlung vom 18.12.2013.

Der konzeptionelle Ansatz der Informationskampagne „Brücken bauen“ orientiert sich am „Setting- Ansatz“, der in der Gesundheitsförderung und Prävention für vulnerable Zielgruppen von Fachkreisen propagiert wird[41]. Dieser konzeptionelle Ansatz versucht, Gesundheitsverhalten dort zu beeinflussen, wo es stattfindet. Es sollen Kompetenzen gefördert und Voraussetzungen für Gesundheit geschaffen werden, um die (sozial-) ungleiche Inanspruchnahme von Angeboten zur Gesundheitsförderung und Prävention auszugleichen. Das bedeutet konkret, dass in der Informationsarbeit des Bausteins 3 eine Gehstruktur umgesetzt wurde und auf bestehende Kommunikationsgefäße, Netzwerkknotenpunkte und Treffpunkte von älteren Migrant*innen und ihren Angehörigen im Sozialraum zurückgegriffen wurde. Dieses Vorgehen förderte einen niedrigschwelligen Zugang zu den Veranstaltungen, da potentielle Teilnehmende von Informationsveranstaltungen nicht extra mobilisiert werden mussten und die Informationsangebote in einer vertrauten Umgebung stattfanden.

Ein Grundsatz des Gesamtprojektes und fester Bestandteil des Setting-Ansatzes ist die Partizipation von Migrant*innen auf allen Projektebenen. Das konsequente Verfolgen dieses Grundsatzes hat wesentlich zum Erfolg der Informationskampagne „Brücken bauen“ beigetragen.

Die Informationskampagne „Brücken bauen“ kooperierte sowohl mit religiösen Gemeinden als auch mit säkularen Migrantenselbstorganisationen. Vereinsvorstände, Imame, Priester, weitere Funktionsträger*innen sowie ehrenamtlich Engagierte mit Migrationshintergrund, die in säkularen oder religiösen Einrichtungen und/oder Gruppen tätig sind, waren in der Regel Schlüssel- beziehungsweise Ansprechpersonen für die Projektleitung. Diese werden im Folgenden auch als Multiplikator*innen bezeichnet. Dem Kontakt- und Vertrauensaufbau mit den Schlüsselpersonen und dessen Verstetigung kam somit in diesem Kontext eine besonders hohe Bedeutung zu. Dies erforderte Zeit, Geduld und zuweilen einen langen Atem.

Wie bereits oben ausgeführt, wurden die Informationsveranstaltungen überwiegend an Orten durchgeführt, an denen sich ältere und/oder jüngere Migrant*innen treffen, ihre spirituellen Bedürfnisse leben oder andere gemeinsame Aktivitäten durchführen. Dazu zählen unter anderem Moscheen, Kirchen und Vereinslokale der unterschiedlichen Communities.

Der aufsuchende Charakter (Gehstruktur) der Informationsvermittlung wurde im Projekt einerseits segregativ umgesetzt. Das bedeutet, dass Migrant*innen nach Herkunfts- oder Sprachgruppen separat informiert wurden, da in den Informationsveranstaltungen stets in der Herkunftssprache der jeweiligen Community informiert wurde (siehe auch Kapitel 4.2). Im Jahr 2019 fanden zusätzlich zu den segregativen Veranstaltungen sogenannte integrative Veranstaltungen statt. Über die Netzwerke der Multiplikator*innen und das Netzwerk von MORGEN e. V. wurde sehr breit zu diesen Informationsanlässen eingeladen. Darüber hinaus informierte „Brücken bauen“ in Gremien des Migrationsbeirates und auf größeren Anlässen wie zum Beispiel auf der Aktionswoche für seelische Gesundheit des „Münchner Bündnisses gegen Depression“.

Die Veranstaltungen wurden zudem dazu genutzt, in Migrationssprachen übersetzte Broschüren vom Amt für Soziale Sicherung zu den Themen „Unterstützung und Pflege“ sowie „Soziale

41 Gemäß Weltgesundheitsorganisation (WHO) ist Setting ein Ort, wo Gesundheit „von den Menschen in ihrer alltäglichen Umwelt geschaffen und gelebt wird, dort wo sie spielen, lernen, arbeiten und lieben“ WHO (1986): Ottawa Charter for Health Promotion.

Sicherung im Überblick“ persönlich zu übergeben. Um Zugangsbarrieren zu Regelstrukturen abzubauen, fanden einige Informationsveranstaltungen in Kooperation mit und in den Räumlichkeiten von den beteiligten Modelleinrichtungen aus Baustein 1 sowie in Alten- und Service-Zentren statt.

Auf einen Blick
Die Konzeption der Informationskampagne „Brücken bauen" zeichnet sich aus durch:

- eine aufsuchende Arbeitsweise
- Sozialraumorientierung
- Partizipationsprinzip
- Vernetzungsarbeit

4.1.1 Qualifikationsprofil der Projektleitung und Einwertung

Das Qualifikationsprofil der Projektleitung im Baustein 3 resultiert aus den komplexen Aufgaben, die gemäß Stadtratsbeschluss im Rahmenkonzept definiert wurden. Die Projektleitung war gefordert, sowohl konzeptionell zu arbeiten als auch Netzwerke aufzubauen und Kooperationen zu initiieren. Das bedeutete konkret, dass die Projektleitung zuständig war für den Kontakt- und Vertrauensaufbau zu Menschen mit Migrationshintergrund und zu Migrantenselbstorganisationen, die Gewinnung, Schulung und Begleitung der Multiplikator*innen, die Planung und Beschaffung von Informationsmaterial, Vortragsmaterialien sowie für die Planung und Durchführung von Informationsveranstaltungen. Um diesen Anforderungen zu entsprechen, benötigte die Projektleitung vielfältiges Methodenwissen, fachliche Kompetenz, fundierte interkulturelle Kompetenz und Kommunikationsstärke sowie ein sehr hohes Maß an zeitlicher Flexibilität.

4.2 Vernetzung und Kooperation

Die gezielte Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit war eine der zentralen Aufgaben der Informationskampagne. Eine erfolgreiche Umsetzung der Informationskampagne im Sinne des „Setting-Ansatzes" konnte nur in Zusammenarbeit mit Migrantenselbstorganisationen und religiösen Gemeinschaften gelingen. Diese spielen oft eine große Rolle im Leben von Migrant*innen, insbesondere für Senior*innen mit Migrationshintergrund: „*Diese Organisationen stellen wichtige Treffpunkte für Ältere dar, in denen insbesondere die Probleme des Älterwerdens in der Fremde thematisiert werden*."[42]

4.2.1 Zentrale Rolle der Multiplikator*innen

Vereinsvorstände, Imame, Priester, weitere Funktionsträger sowie ehrenamtlich Engagierte mit Migrationshintergrund sind oftmals erste Ansprechpartner*innen für andere Mitglieder in den Communities, besonders bei existenziellen Lebenssituationen. Sie sind damit auch erste Anlaufstelle für die Themen „Älter werden und pflegerische Versorgung in München". Durch ihre Zweisprachigkeit haben sie häufig auch die Funktion einer Wissens- und Kulturvermittlung in ihren

42 Landeshauptstadt München, Sozialreferat, „Ein bisschen dort, ein bisschen hier " Konsequenzen der Landeshauptstadt München aus der Untersuchung von Dr. Philip Anderson zur Lebenssituation älterer Migrant*innen in München, 2008, S. 54.

Communities. Deswegen waren diese Akteur*innen die zentralen Ansprechpersonen für die Projektleitung von „Brücken bauen". Sie wirkten in der Informationskampagne „Brücken bauen“ als Multiplikator*innen. Gemeinsam mit ihnen plante „Brücken bauen“ die Informationsveranstaltungen und führte diese durch.

Eine Kooperation geht weit über ein bloßes Anbahnen von Kontakten hinaus. Die Projektleitung war gefordert, eine verlässliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unterschiedlichsten Akteur*innen aufzubauen und weiter zu führen. Im ersten Projektjahr wurden diesbezüglich wichtige Grundsteine gelegt. Im Verlauf der Projektumsetzung stand die Vernetzung mit den Communities im Vordergrund, es wurde aber auch die Vernetzung mit Fachpersonen und Facharbeitskreisen angestrebt. Der Bekanntheitsgrad der Informationskampagne „Brücken bauen“ in säkularen Migrantenselbstorganisationen und religiösen Gemeinschaften der größten Migrantengruppen sowie in Institutionen der offenen Altenhilfe Münchens konnte im Projektverlauf kontinuierlich erhöht werden. Ende des Jahres 2019 bestanden enge Kooperationen mit dreizehn Migrantenselbstorganisationen: Kompass e. V., Vision Lernpunkte e. V., Comites Monaco di Baviera (Komitee der Italiener im Ausland-Konsularbezirk München), die italienische katholische Mission, Patronato INCA CGIL e. V., IDIZEM, DITIB, die kroatische katholische Mission, die Israelitische Kultusgemeinde, Tolstoi Hilfs- und Kulturwerk, serbische und russische orthodoxe Kirchen und Netzwerk Münchner Migrantenorganisationen e. V. (MORGEN e. V.).

Im Projektverlauf konnte „Brücken bauen“ ein Kontaktnetz zu 65 Personen aufbauen. Dazu zählen unter anderem Schlüsselpersonen aus Migrantenselbstorganisationen (MSO), Beratungsstellen, religiösen Gemeinschaften. Aus diesem Personenkreis stammen die aktiven 49 Multiplikator*innen, mit denen „Brücken bauen“ die Informationsveranstaltungen gemeinsam plante und durchführte. An dieser Stelle soll allen Multiplikator*innen für ihr großes ehrenamtliches Engagement ausdrücklich gedankt werden. Ohne sie wäre die Umsetzung von „Brücken bauen“ nicht möglich gewesen.

Der Aufbau und die Pflege von Kontakten ist ein kontinuierlicher Prozess und ist nie abgeschlossen. Das liegt auch daran, dass personenbezogene Netzwerke und Kooperationen erneuert werden müssen, wenn vormalige Schlüsselpersonen diese Rolle nicht mehr wahr-nehmen. Die Informationskampagne „Brücken bauen“ verfügt über die konkret benannten Kooperationspartner*innen hinaus über umfangreiche Kontakte zu weiteren Migrantenselbstorganisationen. Schon an dieser Stelle soll darauf hingewiesen werden, dass diese wertvollen Netzwerke und Kooperationsbeziehungen auch nach dem Ende der Projektförderung weitergeführt und gestärkt werden sollen.

4.2.2 Vernetzung im Sozialreferat

Im Projektverlauf fanden zwei Vernetzungstreffen im Sozialreferat mit den Multiplikator*innen des Bausteins 3 statt. Zum Ende der Projektförderung von „Brücken bauen“ sollte ein drittes Vernetzungstreffen mit den Multiplikator*innen von „Brücken bauen“, mit Vertretungen aus den Modelleinrichtungen (Baustein1) sowie weiteren kooperierenden Akteur*innen im Sozialreferat stattfinden, das aufgrund der Corona-Pandemie abgesagt werden musste.

Diese Veranstaltungen verfolgten mehrere Ziele: Erstens sollte die ehrenamtliche Mitarbeit und das große Engagement der Multiplikator*innen für die Informationskampagne „Brücken bauen“ gewürdigt werden. Zweitens sollte eine Zwischenevaluation präsentiert werden. Drittens sollte gemeinsam mit den Multiplikator*innen die bisherige Umsetzung der Informationskampagne bewertet werden. Viertens sollte ermöglicht werden, dass die Multiplikator*innen der verschiedenen Communities sich kennen lernen und austauschen, beispielsweise über die Umsetzung ihrer Öffentlichkeitsarbeit für die Informationsveranstaltungen in den jeweiligen Communities. Schließlich sollten fünftens eine Vernetzung zwischen den Multiplikator*innen und den anderen Projektleitungen aus dem Baustein 1 - vollstationäre Pflegeeinrichtungen - gefördert werden.

Zudem wurden die Vernetzungstreffen dazu genutzt, konkret nach Anregungen, Verbesserungsvorschlägen und Möglichkeiten zu fragen, um davon abgeleitet Anpassungen in der Informationskampagne vorzunehmen und zusätzliche Maßnahmen zu initiieren. Die Vernetzungstreffen wurden von allen Beteiligten positiv bewertet.

4.2.3 Erfahrungen aus der Netzwerk- und Kooperationsarbeit

Die Bedeutung der Schlüsselpersonen der Migrantenselbstorganisationen und religiösen Gemeinschaften in ihrer Rolle als Multiplikator*innen für eine zielführende und damit erfolgreiche Umsetzung der Informationskampagne „Brücken bauen" wurde bereits dargestellt.

Deswegen investierte die Projektleitung viel Engagement und Zeit in die Kontaktaufnahme mit den Schlüsselpersonen, um diese als Multiplikator*innen für das Projekt zu gewinnen. Die Schlüsselpersonen sind meistens aufgrund ihrer hauptberuflichen Erwerbstätigkeit und der bereits bestehenden ehrenamtlichen Tätigkeiten in und für ihre Communities erheblich ausgelastet. Um diesen Personenkreis für eine weitere ehrenamtliche Tätigkeit, nämlich als Multiplikator*innen für „Brücken bauen" zu gewinnen, musste der Nutzen für dieses Engagement deutlich erkennbar sein.

Die Prozesse zur Vernetzung und Kooperationsanbahnung benötigten Ausdauer und Zeit, es waren immer wieder mehrere Anläufe von Seiten der Projektleitung erforderlich, bis eine konkrete Zusammenarbeit beginnen konnte. Sobald die Kooperation beschlossen war, erarbeiteten Projektleitung und Multiplikator*innen gemeinsam die Veranstaltung. Dabei ging es unter anderem um die Klärung folgender Fragen:

- Welches Thema hat eine besondere Relevanz für die jeweilige Zielgruppe?
- Welche Methode der Wissensvermittlung soll angewendet werden?
- Was gilt es speziell zu beachten?
- Welches Informationsmaterial soll in der jeweiligen Herkunftssprache zur Verfügung stehen und muss gegebenenfalls noch erarbeitet werden?

Die Multiplikator*innen sorgten im weiteren Verlauf der Veranstaltungsplanung dafür, dass der Termin innerhalb ihrer Community organisiert und beworben wurde und waren auch für die Übersetzung der Inhalte zuständig.

An dieser Stelle soll nochmals darauf hingewiesen werden, dass die Multiplikator*innen, die sich für die Informationskampagne „Brücken bauen" engagierten, dies ehrenamtlich taten. Die ehrenamtliche Tätigkeit konnte nicht immer im gewünschten Umfang geleistet werden, da die Multiplikator*innen durch ihre Erwerbstätigkeit, private Verpflichtungen und anderweitige ehrenamtlichen Tätigkeiten häufig sehr in Anspruch genommen sind. Dies führte unter anderem zu Verzögerungen in der Planung und Umsetzung von Veranstaltungen oder zuweilen zur Beendigung der Zusammenarbeit aufgrund mangelnder zeitlicher Kapazitäten.

Die Projektleitung war bemüht, zeitlich so flexibel wie möglich auf die Wünsche der Multiplikator*innen einzugehen und den engagierten Schlüsselpersonen mit hoher Wertschätzung und Anerkennung zu begegnen. Denn die Schlüsselpersonen ermöglichten die Kooperationen mit der Informationskampagne „Brücken bauen", trotz ihrer oftmals sehr hohen Belastung.

Zusammenfassung

- Die Zusammenarbeit mit Multiplikator*innen ist unerlässlich und hat großen Einfluss auf die Qualität der Informationskampagne „Brücken bauen".
- Multiplikator*innen sind ein wichtiger Faktor und Garant für die Lebensweltorientierung. Sie geben wichtige Impulse und Feedback zur Passgenauigkeit der Veranstaltungen für die jeweilige Migrantengruppe.
- Die Übersetzung, Werbung und kulturvermittelnde Begleitung durch die Multiplikator*innen sind vertrauensbildende Faktoren für den Zugang zu den Communities.
- Die Herstellung und Pflege einer vertrauensvollen und lebendigen Zusammenarbeit mit den ehrenamtlich aktiven Multiplikator*innen ist zur Anbindung an die Projektleitung äußerst wichtig und bedarf Zeit.
- Nur durch den Einsatz von Multiplikator*innen ist der niederschwellige Zugang zu bislang nicht erreichten Zielgruppen möglich.
- Längerfristig kann die wichtige Arbeit der Multiplikator*innen nicht auf ehrenamtlicher Basis erfolgen. Eine angemessene Honorierung ist erforderlich.

4.3 Erreichte Zielgruppen in den Jahren 2016 - 2018 und quantitative Auswertung der Veranstaltungen[43]

Es gibt in München „*keine zahlenmäßig dominierende ausländische Nationalitätengruppe unter den Münchnerinnen und Münchnern ohne deutsche Staatsbürgerschaft*".[44] „*Die größten Nationalitätengruppen sind die der türkischen (8,9 %), der kroatischen (8,1 %) und der italienischen (6,5 %) Bürgerinnen und Bürger*."[45] Des Weiteren zählen unter anderem Bürger*innen aus Griechenland, Polen, Bosnien-Herzegowina und Serbien zu den größten Nationalitätengruppen in München. Die Informationskampagne „Brücken bauen" orientiert sich mit ihren Angeboten an den größten Herkunfts- und Sprachgruppen der älteren Migrationsbevölkerung und ihren Angehörigen. Zu den bereits oben aufgeführten Herkunftsgruppen kommen diejenigen Senior*innen und ihre Angehörigen hinzu, die einen Migrationshintergrund haben und die deutsche Staatsbürgerschaft besitzen. Dies sind vor allem Menschen, die aus den ehemaligen GUS-Staaten eingewandert sind („Aussiedler" und „Spätaussiedler").

4.3.1 Anzahl der Teilnehmer*innen an den Veranstaltungen nach Sprachgruppen für die Jahre 2016 - 2019

Die Informationskampagne „Brücken bauen“ orientiert sich mit ihren Angeboten an den größten Herkunfts- bzw. Sprachgruppen der älteren Migrationsbevölkerung. Die folgende Tabellen bieten quantitative Auswertungen für die Projektjahre 2016 bis 2019.

Tabelle 3: Anzahl der Teilnehmer*innen an den Veranstaltungen nach Sprachgruppen für die Jahre 2016 - 2019

Sprachgruppen	2016	2017	2018	2019	Gesamt
griechisch		86			86
italienisch		59	47	42	148
kroatisch		63		63	126
kurdisch				60	60
russisch	90	202	38		330
serbisch	150				150
türkisch	132	77	74	10	293
Sonstige: Gremien, größere Anlässe, integrative Veranstaltungen			10	357	367
Gesamt-Teilnehmerzahl	372	487	169	532	1560

Die Teilnehmenden wurden durch eine gezielte Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit sowie durch die Zusammenarbeit mit Migrantenselbstorganisationen (MSO), Communities und Religionsgemeinschaften gewonnen (siehe auch Kapitel 4.2). Der Umfang der Werbung für die

43 Anlage 8 - Zusammenfassende Auswertung der Informationsveranstaltungen von „Brücken bauen“
44 Stelle für Interkulturelle Arbeit der Landeshauptstadt München (2017): Interkultureller Integrationsbericht - München lebt Vielfalt München, Seite 47.
45 Ebenda

Veranstaltungen durch die Multiplikator*innen der jeweiligen MSO beeinflusste jeweils die Zahl der Teilnehmenden.

4.3.2 Anzahl der Veranstaltungen insgesamt, integrativ und segregativ für die Jahre 2016 - 2019

Tabelle 4: Anzahl der Veranstaltungen insgesamt, integrativ und segregativ für die Jahre 2016 - 2019

Projektjahr	Anzahl Veranstaltungen gesamt	Integrativ: Informations-Veranstaltungen in Gremien, auf größeren Anlässen	Segregativ: Anzahl Communities herkunfts- u. sprachbezogener Veranstaltungen
2015	**1**	**1**	
2016	**13**		**5**
2017	**23**		**13**
2018	**12**		**6**
2019	**17**	**11**	**6**
Gesamt	**66**	**12**	**30**

Insgesamt wurden in den Informationsveranstaltungen zwischen 2015 bis 2019 in 66 Veranstaltungen 1560 Personen erreicht.

4.4 Priorisierte Themen und (Informations-)Bedürfnisse

Gemeinsam mit den Multiplikator*innen der unterschiedlichen Communities erarbeitete die Projektleitung Themen für Informationsveranstaltungen. Im Rahmen von Prozessauswertungen wurden immer wieder sechs Themen identifiziert, die auf besonders große Resonanz stießen. Zu diesen Themen entwickelte die Projektleitung jeweils gemeinsam mit den Multiplikator*innen Vorträge, Informationsmaterial in der jeweiligen Sprache (siehe Punkt 4.5).

In allen Informationsveranstaltungen wurden die Besucher*innen über die Unterstützungs-, Beratungs- und Versorgungsangebote für ältere und pflegebedürftige Menschen in München informiert. Bei einigen Themen in denen fundierte Fachkenntnisse erforderlich sind, wie zum Beispiel rechtliche Vertretung, Patientenverfügung, Unterstützung durch Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, wurde mit den entsprechenden Fachkräften und Fachstellen kooperiert.

In allen Veranstaltungen gab es Raum für Fragen und Austausch. Die Projektleitung wertete nach jeder Veranstaltung aus, welche Fragen, Anliegen und Bedürfnisse von den Teilnehmenden wiederholt geäußert wurden. Dazu zählen:

In Bezug auf ambulante Pflege:

- Personal, das die Herkunftssprache spricht, geschlechtsspezifische Pflege, Berücksichtigung religiös-spiritueller Bedürfnisse wie zum Beispiel die Einhaltung von Gebetszeiten
- Informationen zur Sozialhilfe (Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch - SGB XII Sozialhilfe), Hilfe zur Pflege; Leistungen der Pflegeversicherung - Pflegegeld, Pflegesachleistungen, transnationale Pflegearrangements in Verbindung mit Leistungen aus der Pflegeversicherung im Herkunftsland
- Möglichkeiten der hauswirtschaftlichen Unterstützung und deren Finanzierung

In Bezug auf vollstationäre Pflege:

- Personal, das die Herkunftssprache spricht, geschlechtsspezifische Pflege, Berücksichtigung religiös-spiritueller Bedürfnisse wie zum Beispiel Einhaltung von Gebetszeiten
- Kosten und Finanzierung der vollstationären Pflege

In Bezug auf Beratung:

- Beratung in der Herkunftssprache
- Beratung zu Hilfe zur Pflege und Grundsicherung (SGB XII)
- Leistungen der Pflegeversicherung in Verbindung mit zu leistenden Eigenanteilen, Heranziehung der Kinder sowie von Vermögen beziehungsweise Immobilien im Herkunftsland zur Finanzierung
- Qualität von vollstationären Pflegeeinrichtungen im Vergleich
- Möglichkeiten hinsichtlich transnationaler Pflegearrangements (Bezug von Leistungen der Pflegeversicherung im Herkunftsland)
- Fragen zur Rentenversicherung für pflegende Angehörige

Aus der Teilnahme an den Informationsveranstaltungen ergab sich häufig der Wunsch nach einer individuellen, ausführlichen Beratung im Einzelfall. Hier wurde entsprechend gezielt an die jeweiligen Beratungsstellen verwiesen. Zudem erhielten die Teilnehmenden schriftliches Informationsmaterial in den jeweiligen Sprachen, unter anderem die Broschüre „Soziale Sicherung im Überblick" sowie die Kontaktdaten von Beratungsstellen und Fachstellen (siehe auch Kapitel 4.5 Materialien für Informationsveranstaltungen und gezielte Öffentlichkeitsarbeit). Diese beziehungsgeleitete Informationsvermittlung hat sich auch in anderen Interventionsfeldern der Gesundheitsförderung und Prävention bewährt.

4.5 Materialien für Informationsveranstaltungen und gezielte Öffentlichkeitsarbeit

Sprachbarrieren sind für viele ältere Migrant*innen ein großes Hindernis, um Zugang zu den Institutionen der Altenhilfe und -pflege zu finden, Informationen über deren Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten zu erhalten und Leistungen in Anspruch zu nehmen. Für die Motivation zur Teilnahme an den Informationsveranstaltungen und für eine nachhaltigere Informationsvermittlung musste zu Beginn des Projektes migrationsgerechtes Informationsmaterial

erarbeitet werden.

Dazu zählen die Präsentationen zu den verschiedenen Themen und Flyer für die gezielte Öffentlichkeitsarbeit. Die Präsentationen und Flyer wurden in „einfacher Sprache" gestaltet, so dass diese leichter übersetzt werden konnten. Auch in der Informationskampagne „Brücken bauen" haben sich Erfahrungen aus der migrationssensiblen Gesundheitsförderung und Prävention bestätigt: Insbesondere schriftliches Informationsmaterial sollte beziehungsgeleitet abgegeben werden. Die Teilnehmenden waren sehr interessiert an den Informationsmaterialien, die durch Multiplikator*innen persönlich übergeben wurden.

Um die Zielgruppe ältere Migrant*innen und Angehörige adäquat und zielgruppengerecht zu informieren sowie eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit umzusetzen war eine kontinuierliche Anpassung und beständige Weiterentwicklung der Materialien erforderlich. Nach der Durchführung der ersten Veranstaltungen wurden die erstellten Materialien demgemäß überprüft. Diese Zwischenauswertung ergab, dass bei allen sowohl eine redaktionelle wie grafische Überarbeitung angezeigt war. Dies war einerseits auf gesetzliche Veränderungen zurückzuführen: Nach in Kraft treten der Pflegestärkungsgesetze II und III entsprachen die Präsentation wie auch der Flyer zum Thema „Leistungen der Pflegeversicherung" nicht mehr den geltenden Bestimmungen. Andererseits zeigte die Auswertung der Veranstaltungen berechtigte Kritikpunkte der Teilnehmenden an den verwendeten Materialien. Gewünscht wurde eine Reduktion der Komplexität in den Präsentationen - die Sprache war teilweise noch zu fachspezifisch - und eine Überprüfung der Übersetzungen.

Im Projektzeitraum wurden von der Projektleitung in enger Abstimmung mit den Multiplikator*innen Vorträge und Präsentationen zu folgenden sechs Themen erstellt:

- „Brücken bauen" stellt sich vor
- Leistungen der Pflegeversicherung
- Begegnung, Beratung und Unterstützung
- Leben mit Demenz
- Vorsorgeverfügungen
- Wohn- und Versorgungsformen

Diese Themen werden auf der Homepage von „Brücken bauen“ ausführlich dargestellt[46]. Für das sensible Thema „Leben mit Demenz? Lebenswert!" wurden andere Formen der Wissensvermittlung gewählt wie zum Beispiel Dokumentationen und Kurzfilme über Demenz in der Herkunftssprache der Teilnehmenden. Darüber hinaus wurde die Arbeit mit einem „Erinnerungskoffer“ (siehe Kapitel 5.1 „Interkultureller Erinnerungskoffer“) vorgestellt, um sich dem Thema anzunähern. War der Bann gebrochen, über dieses oft emotional sehr beladene Thema zu sprechen, zeigte sich gerade zu diesem Thema ein sehr großer Informationsbedarf. Zu diesen genannten Themen wurden jeweils Informationsflyer in den Sprachen Deutsch, Türkisch, Italienisch, Russisch, Griechisch und Kroatisch entwickelt.

46 https://oberbayern.paritaet-bayern.de/ueber-uns/kampagne-bruecken-bauen/, letzter Zugriff 24.07.2020

Empfehlungen zur Erarbeitung von Präsentationen
Die Erfahrungen der Informationskampagne „Brücken bauen“ bestätigen Erkenntnisse aus Projekten und Programmen der Gesundheitsförderung und Prävention für sogenannte schwer erreichte und/oder vulnerable Zielgruppen: Es ist grundsätzlich erforderlich, die hohe Komplexität der Themen zu reduzieren. Die Fachsprache sollte auf ein Minimum reduziert werden. Stattdessen sollte die Sprache an die jeweilige Zielgruppe angepasst sein. Je einfacher formuliert ist, desto besser kann übersetzt werden. Neben klassischen Formaten wie Kurzvorträgen sind weitere Materialien und Methoden wie zum Beispiel Filme in Herkunftssprachen einzusetzen, damit situationsgerecht, migrations- und kultursensibel informiert werden kann. Darüber hinaus müssen Präsentationen zu einzelnen Themen sehr sorgfältig erarbeitet werden, damit sie den geltenden (gesetzlichen) Bestimmungen entsprechen und alle relevanten Informationen zum Thema enthalten.

4.5.1 Mehrsprachige Broschüren und Informationen vom Amt für Soziale Sicherung, Sozialreferat

Die Informationskampagne “Brücken bauen“ griff außerdem auf Broschüren und Flyer zurück, die vom Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung, Fachabteilung Altenhilfe und Pflege, herausgegeben werden und in Übersetzungen vorliegen:

- Broschüre „Unterstützung und Pflege“ - Sprachen: Deutsch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Griechisch, Italienisch, Russisch und Türkisch
- Broschüre „Soziale Sicherung im Überblick“ - Sprachen: Deutsch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Griechisch, Italienisch, Russisch und Türkisch und "Leichter Sprache"
- Flyer „Fachstellen häusliche Versorgung" - Sprachen: Deutsch, Arabisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Englisch, Farsi, Französisch, Russisch und Türkisch
- Flyer „ASZ - Die Alten- und Service-Zentren" - Sprachen: Deutsch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Englisch, Griechisch, Italienisch, Russisch und Türkisch

Des Weiteren stehen regelmäßig aktualisierte Listen der Stabsstelle Planung und Interkulturelle Öffnung im Amt für Soziale Sicherung des Sozialreferats mit Adress-Daten und erklärenden Texten für die Bereiche Beratung, ambulante Pflegedienste, Tagespflege und vollstationäre Pflegeeinrichtungen in den Sprachen Englisch, Französisch, Russisch und Türkisch zur Verfügung und können an die Teilnehmenden von Informationsveranstaltungen abgegeben werden.

4.5.2 Öffentlichkeitsarbeit für die Informationskampagne „Brücken bauen“

Die Werbung für die Informationskampagne und für die Informationsveranstaltungen erfolgten:

- durch Mund-zu-Mund-Propaganda innerhalb der Migrantenselbstorganisationen (MSO) und deren Netzwerk
- durch Aushänge, Werbung auf den Webseiten und Zeitschriften der jeweiligen MSO
- über Facebook
- durch das Auslegen und Verteilen von Flyern während religiöser, sozialer oder kultureller Veranstaltungen der MSO

Weitere Beispiele für die Öffentlichkeitsarbeit der Informationskampagne „Brücken bauen“ sind:

- Im Rahmen einer Sonntagsmesse der griechisch-orthodoxen Kirche wurden knapp 400 Flyer an die Zielgruppe verteilt.
- Das italienische Radio „CommonsRadioItalia“ hat ein Interview mit der Projektleitung ausgestrahlt.
- „Brücken bauen“ nahm an Kulturfesten und Integrationsmessen mit einem Informationsstand teil.
- „Brücken bauen“ informierte über die Arbeit der Informationskampagne in Gremien des Migrationsbeirates.

Internetpräsenz und Fachartikel

Seit Dezember 2015 war die Informationskampagne im Internet mit einer eigenen Seite präsent[47]. Zudem sollte Fachpublikum durch die Veröffentlichung von Artikeln in (Fach-)Zeitungen und durch die Teilnahme der Projektleitung an (internationalen) Fachtagungen erreicht werden. Einige Beispiele dafür sind:

- Ein Artikel über „Brücken bauen“ im Mitgliedsmagazin des Paritätischen Wohlfahrtsverbands Bayern
- Teilnahme an der Transfertagung KURVE in Hamburg am 19.04.2016
- Tagung der Paulus-Akademie zum Thema „Demenz und Migration“ in Zürich am 13.11.2018
- „Brücken bauen“ war mit einem Fenster auf der offenen Bühne und einem Informationsstand an der Aktionswoche für seelische Gesundheit des „Münchner Bündnisses gegen Depression“ im Oktober 2019 beteiligt.

Die vielschichtige Öffentlichkeitsarbeit der Informationskampagne war auf mehreren Ebenen erfolgreich. Sie hat in den Communities und bei Fachleuten der Offenen Altenhilfe Münchens zu einem hohen Bekanntheitsgrad geführt.

4.6 Erfahrungen aus der Umsetzung von Informationsveranstaltungen für Migrant*innen

In der Rahmenkonzeption 2014 - 2020 zur „Interkulturellen Öffnung der stationären Langzeitpflege in München“[48] wurden finanzielle Mittel für bis zu zehn Veranstaltungen pro Jahr veranschlagt. In der Projektplanung wurde die Anzahl von zehn Veranstaltungen als Ziel festgelegt. Es ist der Projektleitung über den gesamten Zeitraum gelungen, in jedem Projektjahr mehr als zehn Veranstaltungen durchzuführen. Im Jahr 2016 waren es 13 Veranstaltungen, im Jahr 2017 wurden 23 Veranstaltungen durchgeführt, im Jahr 2018 fanden 12 und im Jahr 2019 fanden 17 Veranstaltungen statt. Dieser große Erfolg wäre ohne das unermüdliche Engagement der Projektleitung von „Brücken bauen“ nicht möglich gewesen. Sie schaffte es mit entspannter Beharrlichkeit, das Interesse an diesen Informationsveranstaltungen in den Communities zu wecken und aufrecht zu erhalten. Die gemeinsame, kooperative Zusammenarbeit mit den Multiplikator*innen war dafür ebenfalls unerlässlich.

47 https://oberbayern.paritaet-bayern.de/ueber-uns/kampagne-bruecken-bauen/, letzter Zugriff 24.07.2020
48 Vergleiche Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 13291, Seite 16, Beschluss der Vollversammlung vom 18.12.2013

Kooperation und Flexibilität

Die Projektleitung war gefordert, ein hohes Maß an Flexibilität aufzubringen. Es war zwingend erforderlich, sich an den Bedingungen und Möglichkeiten der jeweiligen Migrantenselbstorganisation (MSO) und an den zeitlichen Ressourcen der Multiplikator*innen zu orientieren.

Folgendes konkrete Vorgehen stellte sich aus Sicht der Projektleitung als erfolgreich dar:

- Im ersten Schritt verschickte die Projektleitung personalisierte und auf die jeweilige Organisation zugeschnittene Anschreiben (Brief und E-Mail) mit ersten Basisinformationen über das Projekt[49].
- Im zweiten Schritt fanden teilweise mehrere persönliche Gespräche vor Ort statt, die dazu dienten, die Informationskampagne näher darzustellen, Chancen, Grenzen und Formen der Zusammenarbeit auszuloten und um feste Ansprechpersonen für die Projektleitung zu identifizieren.
- Im dritten Schritt dienten anschließende Telefonate zum Aufbau einer tragfähigen Vernetzung sowie der persönliche Besuch von Veranstaltungen der MSO dazu, den Kontakt zu verstetigen.
- Wenn eine Kontaktverstetigung erreicht war, folgte die gemeinsame konkrete Veranstaltungsplanung: Termine, Zeit, Öffentlichkeitsarbeit, Ort und Rahmenbedingungen konnten abgestimmt werden.

Ausschließlich per Post verschickte allgemeine Anschreiben erzielten keine Resonanz.

Es war schwieriger, Gruppen zu motivieren, deren thematische Schwerpunkte beispielsweise in der „Pflege der eigenen Kultur“ (Musik, Tanz, Sprache oder Ähnlichem) liegen. Um auch diese Gruppen besser zu erreichen, wurden im Projektjahr 2019 andere Formate wie beispielsweise integrative Veranstaltungen vermehrt angeboten[50].

Kontinuierliches Monitoring

Die Projektleitung evaluierte die Informationsveranstaltungen systematisch anhand eines Reflexionsbogens. Darin wurden einerseits quantitative Daten und qualitativ die Beteiligung und das Interesse der Teilnehmenden erfasst. Fragen zum Thema sowie der Diskussionsbedarf wurden festgehalten. Zudem sollten besondere Erfolge dokumentiert werden. Diese Veranstaltungsreflexionen sollten dazu dienen, die Passgenauigkeit künftiger Veranstaltung zu erhöhen und Präsentationen kontinuierlich zu verbessern.

Zusammenfassung

- Der Setting-Ansatz und die Lebensweltorientierung waren zentrale Qualitätsmerkmale und wurden konsequent im Bereich Informationsveranstaltungen umgesetzt.
- Eine systematische Auswertung und Reflexion der Veranstaltungen mit den jeweiligen Multiplikator*innen hinsichtlich Themen, Zeit, Ort, Methodik und Werbekanal verbesserte Qualität und Passgenauigkeit künftiger Veranstaltungen.
- Die Flexibilität der Projektleitung für unkonventionelle Arbeitszeiten (Abendstunden, Wochenenden oder Feiertag) musste hoch sein, darüber hinaus sind vielfältiges Methodenwissen und eine umfassende Kenntnis migrationsspezifischer Lebenswelten die Basis für eine erfolgreiche Arbeit.

49 Siehe Flyer „Brücken bauen“ stellt sich vor“, Anlage 7
50 Vergleiche Kapitel 4.1 und 4.3.2

4.7 Zusammenfassende Bewertung

Der Baustein 3 des Gesamtprojekts wurde mit dem Ziel gefördert, die Chancen und die Lebenslage für ältere Migrant*innen und sorgende und pflegende Angehörige und Bezugspersonen zu verbessern, indem Zugangsbarrieren zu den Unterstützungs-, Beratungs- und Versorgungsangeboten für ältere und pflegebedürftige Menschen in München abgebaut und Informationen über das Hilfesystem migrationsgerecht vermittelt werden. Die konsequente Umsetzung des konzeptionellen Ansatzes (Setting-Ansatz), der sich durch eine aufsuchende Arbeitsweise, die Sozialraumorientierung, das Partizipationsprinzip und die Vernetzungsarbeit auszeichnet, war der wesentliche Erfolgsfaktor der Informationskampagne „Brücken bauen“. Die aktuell zahlenmäßig größten Migrantengruppen Münchens konnten erreicht werden.

Der Einsatz von Multiplikator*innen, die aus dem Umfeld der Migrantenselbstorganisationen (MSO) kommen, die Berücksichtigung der Herkunftssprachen, der Einbezug der Zielgruppe in die Themenfindung und die auf die jeweilige Organisation und die Zielgruppe zugeschnittene Planung waren zentrale Kriterien für gelungene Informationsveranstaltungen. Dadurch konnten die unterschiedlichen Bedürfnisse der heterogenen, älteren Migrationsbevölkerung und ihrer sorgenden und pflegenden Angehörigen berücksichtigt und elementare Kenntnisse für die Themenfelder „Älter werden“ und Pflegebedürftigkeit migrationsgerecht vermittelt werden.

Die Steuerung, die fachliche Beratung und kontinuierliche Begleitung durch die Gesamtprojektleitung und die Mitarbeiterinnen der Fachabteilung Altenhilfe und Pflege im Amt für Soziale Sicherung des Sozialreferats waren eine wichtige Rahmenbedingung für den Erfolg der Informationskampagne „Brücken bauen“.

Die Informationskampagne „Brücken bauen“ konnte die bestehenden Strukturen in der Versorgungslandschaft in München sinnvoll ergänzen. Da in den Veranstaltungen auf Angebote der Altenhilfe in München verwiesen wurde, profitierten diese im Sinne von Synergien und die Interkulturelle Öffnung der Einrichtungen der offenen Altenhilfe wurde gefördert. Die Bedeutung der Informationskampagne „Brücken bauen“ und der Bedarf an deren Inhalten wurde von den MSO und von Fachleuten der offenen Altenarbeit und der Migrationsarbeit im Austausch immer wieder geäußert.

Wie aus dem Interkulturellen Integrationsbericht 2017 der Landeshauptstadt München hervorgeht, ändern sich die Gruppenstärke der in München vertretenen Nationalitäten kontinuierlich[51]. Die Stabsstelle Planung und Interkulturelle Öffnung des Amtes für Soziale Sicherung weist in ihrer Ausgabe 2019/2020 der „Kurzinformation des Amtes für Soziale Sicherung" aus, dass die Anzahl der Hochaltrigen ohne deutsche Staatsangehörigkeit von etwa 6.200 im Jahr 2017 sich voraussichtlich auf knapp 18.300 im Jahr 2040 verdreifachen wird[52].

Die Zielgruppen der Informationskampagne „Brücken bauen“ werden in den kommenden Jahren

51 Stelle für Interkulturelle Arbeit der Landeshauptstadt München, Sozialreferat (Hrsg) (2018): Interkultureller Integrationsbericht. München lebt Vielfalt. 2017, München.

52 Vergleiche Kurzinformation des Amtes für Soziale Sicherung – Aktuelle Daten und Informationen zu alten Menschen, Menschen mit Pflegebedarf, Menschen mit Behinderungen und zu Menschen mit Erwerbsminderung, Ausgabe 2019/2020, Seite 5.

beständig wachsen und sich wandeln[53]. Die Diversität und Heterogenität von Deutschen mit Migrationshintergrund und Ausländer*innen wird in den Alterskohorten ab 65 Jahren weiter zunehmen. Der Bedarf, Zugangsbarrieren zu den Angeboten der offenen Altenarbeit und zu der ambulanten, teil- und vollstationären Langzeitpflege zu senken, wird dauerhaft gegeben sein. Deswegen soll die Informationskampagne „Brücken bauen“ regelhaft implementiert werden. Der Sozialausschuss des Stadtrates beschloss im November 2019 einen jährlichen Zuschuss in Höhe von 25.000 Euro für die Verstetigung der Informationskampagne[54]. Dieser Zuschuss soll ermöglichen, die im Rahmen der Projektphase gewonnenen Erfahrungen, die entwickelten Materialien und die entstandenen Netzwerke weiter einzusetzen, um eine zielgruppengerechte Beratung, Versorgung, Unterstützung und Pflege für Menschen mit Migrationshintergrund zu fördern und zu stärken.

4.8 Stellungnahme der Projektverantwortlichen für den Baustein 3

Stellungnahme zur Projektumsetzung im Baustein 3

In der Anlage 9 ist die Stellungnahme der Projektverantwortlichen des PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverbands, Landesverband Bayern e. V., Bezirksverband Oberbayern, zur Projektumsetzung, bisherigen Erfolgen und weiteren Zielen sowie spezifischen Bedarfen beigefügt.

Kernaussagen dieser Stellungnahme

- Die Kampagne „Brücken bauen" verfolgt einen integrierten Setting-Ansatz. Dieser umfasst die drei Grundprinzipien Gehstruktur, Orientierung an den Gegebenheiten vor Ort und reziproker Informationsfluss. Dieser Ansatz hat sich bewährt.
- „Brücken bauen" ist bei den größten Migrantenselbstorganisationen (MSO) als Kooperationspartner und Wissensvermittler über pflegerische und soziale Themen im Bereich Alter und Pflege etabliert. Auf diese Weise konnte eine hohe Anzahl an Migrant*innen erreicht und informiert werden.
- Die enge Zusammenarbeit mit MSO und im Speziellen mit den Multiplikator*innen sind wichtige Erfolgsfaktoren von „Brücken bauen".
- Die Rolle der Multiplikator*innen muss gestärkt und ausgebaut werden.
- Die Flexibilität der Projektleitung für unkonventionelle Arbeitszeiten muss hoch sein.
- Die Versorgungslandschaft in München ist aufgrund der hohen Dynamik der Stadtgesellschaft einem steten Wandel unterworfen. Auch die gesetzlichen Rahmenbedingungen (Pflegeversicherung einschließlich der angrenzenden Gesetze) sind ein äußerst dynamisches System. Daher veraltet das Wissen über die Versorgungssysteme relativ schnell. Das Informationsmaterial über Angebote, Zugänge, rechtliche Rahmenbedingungen und Kontaktmöglichkeiten müssen kontinuierlich angepasst und in die verschiedenen Sprachen übersetzt werden.
- Speziell das mehrsprachige Angebot der Materialien ist zentral, um die Zielgruppe niederschwellig zu informieren.
- Die Einbindung weiterer Sprach- und Herkunftsgruppen ist erforderlich.

53 Vergleiche Kapitel 1.1 dieser Bekanntmachung; S-I-LP (27.08.2019): Sonderauswertung aus der aktuellen Bevölkerungsprognose 2017 - 2040 für die Landeshauptstadt München. Datengrundlage Demografiebericht München 2019, Teil 1.

54 Beschluss des Sozialausschusses vom 21.11.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20/ V 16446

- Der Bedarf und die Notwendigkeit für ein an die Informationskampagne anschließendes Programm für Migrant*innen zu den Themen Hilfe im Alter und Pflege wird aufgrund der künftigen Bevölkerungsstruktur sichtbar.
- Die bis zum Projektende erreichten Erfolge der Kampagne „Brücken bauen" sollten strukturell gesichert werden. Multiplikator*innen in den einzelnen Communities sollten in die Lage versetzt werden, das Know how in den Communities zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten und zur pflegerischen Versorgung älterer Menschen und ihrer Angehörigen in München ist weiterhin zu fördern und aktuell zu halten. Dies kann nur mit einer hauptamtlichen Koordination der Multiplikator*innen gewährleistet werden.
- Eine Verstetigung im Sinne eines Lots*innenprojektes wird empfohlen.
- Die Trägerschaft sollte künftig an eine MSO übergeben oder dort verstetigt werden.

5. Tools für die Praxis - geförderte Teilprojekte

In den Modelleinrichtungen, in der Kampagne „Brücken bauen“ und von der Gesamtprojektleitung sind Ideen für konkrete Produkte entwickelt worden, die allen Einrichtungen im Kontext der Langzeitpflege zur Verfügung gestellt werden sollen. Diese Hilfsmittel wie auch das Material für die Praxis werden im Rahmen des Gesamtprojektes aus den Projektmitteln finanziert. Bis zum Zeitpunkt dieser Projektberichterstattung sind noch nicht alle der bereits geplanten Teilprojekte umgesetzt worden. Im Laufe des letzten Gesamtprojektjahres 2020 werden die Teilprojekte fertig gestellt werden.

5.1 „Interkultureller Erinnerungskoffer“

Das Projekt „Interkultureller Erinnerungskoffer“ ist ein Kooperationsprojekt des Leonhard-Henninger-Hauses (Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München), dem Seminar für mehrsprachige Helfer*innen (Innere Mission München) und der Informationskampagne „Brücken bauen“ (PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband, Bezirksverband Oberbayern). Aus Gesamtprojektmitteln wurden die „Bestückung“ von zwei Erinnerungskoffern und die Erarbeitung einer Handreichung finanziert. Ein Koffer befindet sich im Leonhard-Henninger-Haus und kann von allen vollstationären Pflegeeinrichtungen des Bausteins 1 genutzt werden. Ein zweiter Koffer befindet sich im Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung, Abteilung Altenhilfe und Pflege, und kann stadtweit von Pflegeeinrichtungen genutzt werden. Dieses Teilprojekt ist auch im Kapitel 2.5 – Good Practice-Beispiele beschrieben.

Die Motivation für die Entwicklung eines „Interkulturellen Erinnerungskoffers“ basiert auf der Prognose, dass durch den Anstieg der Zahl älterer Migrant*innen, auch die der an Demenz Erkrankten in den kommenden Jahren stetig steigen wird. Durch diese Erkrankung verlieren Migrant*innen häufig die Erinnerungen an ihr Leben in Deutschland und auch die deutsche Sprachfertigkeit. In der Betreuung demenziell Erkrankter spielen Herkunft, Sprache, Kultur und die biografische Erinnerungsarbeit eine wichtige Rolle.

Für Migrant*innen, die in Deutschland alt werden, fehlt es oft an Möglichkeiten, Erinnerungen mit allen Sinnen zu wecken, wie beispielsweise mit dem Geruch heimischer Gewürze, dem Klang

bekannter Lieder der Jugend oder durch das Berühren von alten Haushaltsgegenständen. Für den „Interkulturellen Erinnerungskoffer“ wurden solche Dinge zusammen getragen.

Zudem entstand eine praxisorientierte Handreichung. Diese lädt Fachpersonen aus der Betreuung dazu ein, in Kooperation mit Migrant*innen einen Koffer zu packen. Die Handreichung liefert Hintergrundinformationen, stellt das partizipative Vorgehen anschaulich dar und enthält viele praktische Tipps. Die Handreichung steht auf der Internetseite des Gesamtprojektes kostenlos als Download zur Verfügung[55].

Abermals soll hier betont werden, dass der Gewinn dieses Teilprojektes nicht nur im starken Einbezug von Migrant*innen sondern auch in der Entwicklung eines greifbaren Endproduktes im Rahmen der Interkulturellen Öffnung besteht, dessen Nutzen insbesondere für Mitarbeitende unmittelbar erfahrbar ist.

5.2 Schmerzerfassung in mehreren Sprachen

Die Schmerzerfassung ist Grundlage für ein adäquates Schmerzmanagement. Sprachliche Kommunikationsbarrieren erschweren die systematische Einschätzung und Beurteilung von Schmerzen. Die „Wong-Baker-Skala“ bietet hier Unterstützung: Durch die leicht verständliche Gesichter-Skala können auch Bewohner*innen und Patient*innen mit mangelnden oder nicht vorhandenen Sprachkenntnissen ihr Schmerzempfinden ausdrücken.

Im Rahmen des Gesamtprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ hat das Amt für Soziale Sicherung im Sozialreferat der Landeshauptstadt München, einen Lizenzvertrag mit der Wong-Baker-Faces Foundation abgeschlossen. Entstanden sind Kommunikationskarten, die zudem Fragen zur Schmerzerfassung in mehreren Sprachen enthalten. Diese Kommunikationskarten stehen auf der Internetseite des Gesamtprojektes kostenlos als Download im PDF-Format zur Verfügung[56] (siehe Anlage 10).

Die vorliegenden Kommunikationskarten zur Schmerzerfassung werden außerdem ergänzt werden durch eine weitere Karte mit der Frage *„Wo haben Sie Schmerzen*?“. Diese Karte soll ein Körperschema und Kopfschema enthalten, sodass Bewohner*innen und Patient*innen mit mangelnden oder nicht vorhandenen Sprachkenntnissen auf das betreffende Körperteil deuten können. Auch bei dieser Karte wird es mehrere Versionen in verschiedenen Sprachen geben.

5.3 Mehrsprachige Kommunikationskarten

5.3.1 Aktivitäten und existentielle Erfahrungen des täglichen Lebens

Die Idee zum Teilprojekt „Kommunikationskarten“ wurde initiiert von der Projektleitung und von Mitarbeitenden des Horst-Salzmann-Zentrums der AWO München Stadt. Für Begriffe und Fragen zu „Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des täglichen Lebens“ (AEDL), die im Pflege- und

55 www.muenchen.de/ik-pflege, letzter Zugriff 24.07.2020
56 Ebenda

Betreuungsalltag besonders relevant sind, sollen Kommunikationskarten entwickelt werden. Illustrationen sollen helfen, sprachliche Kommunikationsbarrieren im pflegerischen und betreuenden Alltag zu überwinden. Ein erstes Set der Kommunikationskarten soll zehn zentrale Fragen berücksichtigen, die sich an Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen des Lebens (AEDL) und spezifisch am Tagesablauf orientieren.

Folgende Fragen und Sätze sollen illustriert werden:

- Wie geht es Ihnen?
- Wo haben Sie Schmerzen?
- Ich helfe Ihnen beim Aufstehen.
- Müssen Sie zur Toilette?
- Beugen Sie sich bitte nach vorne.
- Stehen Sie bitte auf.
- Kommen Sie bitte mit.
- Ich helfe Ihnen beim Waschen.
- Setzen Sie sich bitte hin.
- Ich möchte Ihnen einen Verband anlegen.

Dieses Teilprojekt wird bis zum Ende der Gesamtprojekt umgesetzt werden.

5.3.2 Schilder zur Orientierung im Raum

Zur transkulturellen Raumbezeichnung beispielsweise Raumorientierung sollen zehn Illustrationen entwickelt werden. Wie die Kommunikationskarten sollen auch die Illustrationen zur Raumorientierung interessierten teil- und vollstationären Pflegeeinrichtungen in München als Download im PDF-Format auf der Seite www.muenchen.de/ik-pflege zur Verfügung gestellt werden. Auch dieses Teilprojekt wird bis zum Ende des Gesamtprojektes umgesetzt werden.

6. Das Gesamtprojekt im Fokus

Im Folgenden werden weitere Arbeitsfelder und Themen skizziert, die für den Erfolg des Gesamtprojektes ebenfalls relevant waren. Dazu zählen die strategische Steuerung und das Monitoring durch die Gesamtprojektleitung, die Gremienarbeit und die Kooperationen innerhalb des Gesamtprojektes, die Teilnahme der Gesamtprojektleitung an stadtweit relevanten Gremien, an Expertenworkshops sowie an Fachtagungen, die Öffentlichkeitsarbeit für das Gesamtprojekt sowie die Durchführung von Fachveranstaltungen und Workshops im Rahmen der Gesamtprojektumsetzung.

An dieser Stelle soll nochmals darauf hingewiesen werden, dass das große Engagement der beteiligten Träger, Einrichtungen und Projektleitenden aus den Bausteinen 1 und 3, die hohe Kooperationsbereitschaft und die vertrauensvolle Zusammenarbeit in den Gremien im Sozialreferat wesentlich für den großen Erfolg des Gesamtprojektes waren.

6.1 Gremienarbeit und Vernetzung

Gremienarbeit im Gesamtprojekt

Die übergeordnete Gremienarbeit im Projektbeirat und insbesondere in der Arbeitsgruppe der Projektleitungen trug entscheidend zur produktiven und kooperativen Zusammenarbeit - und damit zum Erfolg des Gesamtprojektes - bei. Dies betrifft die Zusammenarbeit sowohl zwischen den beteiligten Trägern innerhalb des Bausteins 1 als auch die Zusammenarbeit zwischen Baustein 1 und 3. Die vertrauensvolle und produktive Zusammenarbeit spiegelte sich auch in den Kooperationsveranstaltungen wider, die dem Transfer von Projekterfahrungen und -ergebnissen dienten. Dadurch konnten Synergieeffekte bereits während der Projektlaufzeit nutzbar gemacht werden. Gleichwohl war es vor allem im ersten Drittel des Projektprozesses mehrfach notwendig, die Schnittstellen von Baustein 1 und 3 im Rahmen dieser Gremien zu klären.

Gremienarbeit extern

Die Gesamtprojektleitung nahm regelmäßig am „Arbeitskreis Interkulturelle Altenarbeit“ der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege und des Sozialreferats sowie am „Arbeitskreis Migration und Gesundheit“ im Referat für Gesundheit und Umwelt teil. In diesen Gremien wurde über das Gesamtprojekt informiert und eine Vernetzung mit relevanten Akteur*innen fand statt. Auf Anfrage informierte die Gesamtprojektleitung in weiteren Gremien über das Gesamtprojekt wie beispielsweise im gemeinsamen Fachgremium „Beratungsstellen für ältere Menschen und Fachstellen für häusliche Versorgung“. Das Gesamtprojekt wurde im Frühjahr 2019 ebenfalls in zwei Ausschüssen des Migrationsbeirates, im Seniorenbeirat der Landeshauptstadt München und auf dem Netzwerktreffen „Interkulturelle Öffnung der Landeshauptstadt München“ präsentiert.

Vernetzung

Im Rahmen der Umsetzung des Bausteins 3 - Informationskampagne „Brücken bauen“ (PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband), initiierte die Gesamtprojektleitung unter anderem die Vernetzung mit MORGEN e. V. - Netzwerk Münchner Migrantenorganisationen. Diese Vernetzung wurde im Rahmen der Projektarbeit von „Brücken bauen“ kontinuierlich gefördert und

weiterverfolgt. Ebenfalls fanden zwei Vernetzungstreffen mit Multiplikator*innen der Informationskampagne „Brücken bauen“ (Baustein 3) im Sozialreferat statt. Zum Projektabschluss der Informationskampagne „Brücken bauen“ war ein drittes Vernetzungstreffen geplant. Dieses wurde wegen der Corona-Pandemie auf einen späteren Zeitpunkt verschoben.

6.2 Öffentlichkeitsarbeit

6.2.1 Internetseite

Im Jahr 2014 wurde eine Seite auf der Webseite des Sozialreferates unter der Web-Adresse www.muenchen.de/ik-pflege eingerichtet. Auf dieser Seite wird das Gesamtprojekt präsentiert. Die Webseite enthält unter anderem weiterführende Informationen sowie Dokumentationen von Fachveranstaltungen und Workshops, die im Rahmen des Gesamtprojekts stattfanden. Zudem wird auf Broschüren des Amtes für Soziale Sicherung und anderen Organisationseinheiten der Landeshauptstadt München hingewiesen, die relevante Informationen für die Zielgruppe ältere Migrant*innen in mehreren Sprachen anbieten. Auch die im Rahmen des Gesamtprojektes entwickelten Handreichungen und Hilfsmittel für die Praxis, wie beispielsweise die Kommunikationskarten zur Schmerzerfassung, stehen hier zum kostenlosen Download zur Verfügung.

6.2.2 Logo, Flyer, Roll-up

Im Jahr 2016 entwarf die Gesamtprojektleitung ein neues Projektlogo, das für ein einheitliches Design des Gesamtprojektes in der Öffentlichkeitsarbeit genutzt wurde und bis zum Abschluss des Gesamtprojektes am 31.12.2020 genutzt werden wird. Weitere Präsentationsmittel wurden erarbeitet, wie zum Beispiel ein Roll-Up für das Gesamtprojekt, kleinere Gesamtprojektplakate und -flyer sowie Werbekarten für den Baustein 2 – Fortbildungsangebote.

6.2.3 Präsentation des Gesamtprojektes auf externen Veranstaltungen und Workshops

Die Gesamtprojektleitung zeigte Präsenz in der Öffentlichkeit und wirkte so in die Gesellschaft:

- Im Januar 2016 präsentierte sie das Projekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ im Workshop „Interkulturelle Öffnung“ auf der Tagung der Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege in Berlin.
- Im Mai 2016 informierte sie im Rahmen der Einbürgerungsfeier im Alten Rathaus mit einem Stand über das Gesamtprojekt.
- Im Juli 2016 wurde das Projekt gemeinsam mit den Projektleitenden der Kooperationspartner*innen an einem Infostand auf dem „Fest der Nationen“ präsentiert.
- Im Mai 2017 nahm die Gesamtprojektleitung an einem Expertenworkshop teil, der im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit vom Forschungsinstitut Prognos AG in Berlin durchgeführt wurde. Thema war Pflege- und Unterstützungsbedarf von älteren Migrant*innen.

- Im Juni 2018 präsentierte die Gesamtprojektleitung das Gesamtprojekt auf der internationalen Fachtagung „Gut Altern im 21. Jahrhundert“, 11. Internationaler Frankofoner Kongress für Gerontologie und Geriatrie (CIFGG) in Montreux, Schweiz.

6.2.4 Printmedien

Die Publikationstätigkeiten in Fachzeitschriften und weiteren relevanten Printmedien konnten erst nach der Vorstellung des Zwischenberichtes im Münchner Stadtrat initiiert werden. Aus Ressourcengründen mussten die Veröffentlichungsbemühungen in Printmedien anderen Prioritäten weichen. Im Juni 2019 wurde ein Beitrag der Gesamtprojektleitung sowie in mehreren Folgen Beiträge von Projektleitungen in der Wochenfachzeitung CAREkonkret veröffentlicht, dem folgten Berichte aus dem Baustein 1 und im August 2019 ein Fachartikel zum Gesamtprojekt in der Fachzeitschrift ALTENHEIM, die sich an Träger, Einrichtungsleitungen und leitende Mitarbeitende der teilstationären und stationären Langzeitpflege richteten.

6.2.5 Bewerbung um den vdek-Zukunftspreis 2016 „Alterung der Migrationsgeneration“

Das Sozialreferat der Landeshauptstadt München hat sich nach Abstimmung innerhalb des Projektes mit dem Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ um den vdek-Zukunftspreis 2016 zum Thema „Alterung der Migrationsgeneration - Interkulturelle Versorgungskonzepte für eine sich verändernde Seniorengeneration“ beworben. Es wurde eine Platzierung unter den ersten zehn Bewerbungen erreicht.

6.3 Fachveranstaltungen und Workshops im Rahmen des Gesamtprojektes

28.10.2015: „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ – München macht sich auf den Weg
Diese halbtägige Informationsveranstaltung fand in Kooperation mit allen beteiligten Trägern im Kulturhaus Milbertshofen statt. Ziel dieser Veranstaltung war, das Gesamtprojekt dem Fachpublikum vorzustellen sowie erste Erfahrungen aus den Modelleinrichtungen und der Kampagne „Brücken bauen“ zu präsentieren und zu diskutieren.

10.11.2016: „Mehr als Pasta, Paella und Pita“ – Interkulturelle Öffnung in der Langzeitpflege
Diese ganztägige Fachveranstaltung richtete sich an Fachpersonen und fand im Kulturhaus Milbertshofen statt. Aus der Beschreibung zur Veranstaltung: „Um die pflegerische Versorgung von älteren Migrantinnen und Migranten in München zu verbessern, sind Maßnahmen auf verschiedenen Organisations- und Handlungsebenen erforderlich. Zugangsbarrieren müssen abgebaut, Beratungsangebote und pflegerische Angebote migrationsgerecht angepasst werden“. Die fachlichen Inputs des Vormittags beleuchteten verschiedene Ebenen der Interkulturellen Öffnung in der Langzeitpflege. Impro a la turca® begleitete diese mit interkulturellen Improvisationen.
In den Workshops am Nachmittag vertieften die Referent*innen die Themen praxisorientiert: Anhand konkreter Erfahrungen und/oder Fallbeispiele wurden Instrumente und Methoden zur Umsetzung vorgestellt. Die Workshops boten Raum für Erfahrungsaustausch und Diskussion.

08.02.2017: Transferworkshop Projekt - intern – Austauschtreffen zum Aufbau eines hausinternen Dolmetschdienstes
Dieser Workshop fand in Kooperation mit der MÜNCHENSTIFT GmbH statt. Die MÜNCHENSTIFT GmbH hat von 2014 bis 2016 ein Konzept für einen hausinternen Dolmetschdienst erarbeitet und umgesetzt. Ziel dieses projektinternen Workshops war, den beteiligten Projektträgern und -einrichtungen über das Konzept und die Erfahrungen in der Umsetzung in den Modelleinrichtungen der MÜNCHENSTIFT GmbH zu informieren. Durch kleine Diskussionsrunden wurden die Inputs vertieft.

20.06.2017: Transferworkshop extern zum Thema „Transkulturelle Küche in voll- und teilstationären Pflegeeinrichtungen“
Dieser Workshop fand in Kooperation mit der MÜNCHENSTIFT GmbH im Sozialreferat statt.
Aus der Beschreibung zur Veranstaltung: „Was gibt es zu essen?" Diese Frage ist wichtig und wird schon oft gestellt, wenn es um die Wahl einer Pflegeeinrichtung geht. Dies gilt auch im Migrationskontext. Die Anzahl von pflegebedürftigen Migrant*innen wird in den kommenden Jahren stetig steigen. Vor diesem Hintergrund ist die Anpassung von Speisenangeboten fester Bestandteil von interkulturellen Öffnungsprozessen. Die MÜNCHENSTIFT GmbH, die mit drei Modelleinrichtungen am Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ teilnimmt, hat sich intensiv mit dem Thema „transkulturelle Küche" befasst. Im Hans-Sieber-Haus wurde das Angebot einer Halal-Küche in Zusammenarbeit mit Migrantenselbstorganisationen entwickelt."

Das Ziel des Workshops war, interessierten Fachpersonen, vor allem aus den Bereichen Hauswirtschaft und Küche, über die Projekterfahrungen und konkrete Umsetzungsschritte zu berichten und einen Erfahrungsaustausch zu initiieren.

19.10.2017: Erstes Vernetzungstreffen mit den Schlüsselpersonen, mit denen die Kampagne „Brücken bauen“ zusammenarbeitet
Diese Veranstaltung fand in Kooperation mit dem PARITÄTISCHEN Wohlfahrtverband, Bezirksverband Oberbayern im Sozialreferat statt. Die Ziele waren ein gegenseitiges Kennenlernen, die Würdigung des Engagements der Schlüsselpersonen für die Kampagne „Brücken bauen" (Baustein 3), sowie eine Verbesserung der Vernetzung zwischen der Institution Sozialreferat und den Schlüsselpersonen. Es gab einen fachlichen Input zum Gesamtprojekt, Arbeitsgruppen und einen Ausklang mit einem transkulturellen Buffet.

16.11.2017: Interkultureller Erinnerungskoffer – Präsentation und Workshop
Diese Veranstaltung fand in Kooperation mit der Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München und der Informationskampagne „Brücken bauen", PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband statt. Zielgruppe des Workshops waren Führungspersonen und Mitarbeitende aus den Bereichen Betreuung und Pflege von voll- und teilstationären Pflegeeinrichtungen sowie weitere interessierte Fachpersonen aus der offenen Altenhilfe.
Aus der Beschreibung zur Veranstaltung: „Die Anzahl von pflegebedürftigen Migrantinnen und Migranten, die an Demenz erkrankt sind, wird in den kommenden Jahren stetig steigen. Durch diese Erkrankung verlieren Migrantinnen und Migranten häufig die Erinnerungen an ihr Leben in Deutschland und auch die deutsche Sprache. In der Betreuung demenziell Erkrankter spielen

Herkunft, Sprache, Kultur und die biografische Erinnerungsarbeit eine wichtige Rolle."

Im Workshop wurde der „Interkulturelle Erinnerungskoffer vorgestellt. Dieser bietet Betreuungspersonen Materialien und Ideen für eine gelingende Biografie- und Erinnerungsarbeit. Die Idee für den „Interkulturellen Erinnerungskoffer entwickelte sich im Rahmen des Gesamtprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ in der Modelleinrichtung Leonhard-Henninger-Haus, Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München und der Informationskampagne „Brücken bauen", PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband. Weitere Projektbeteiligte sind das Seminar für mehrsprachige Helfer*innen und die Migrationssozialberatung, beide Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München.

30.11.2017:„Bitte keine Kulturrezepte“ – Interkulturelle Öffnung von ambulanten Pflegediensten und teilstationären Pflegeeinrichtungen
Diese Veranstaltung fand im Rahmen des Forums Altenpflege[57], eines Expertenforums, im Sozialreferat statt. Ziel der Veranstaltung war, die Interkulturelle Öffnung für diese wichtigen Versorgungsbereiche – ambulante und teilstationäre Pflege – zu fokussieren. Diese Pflegeeinrichtungen sind den vollstationären Pflegeeinrichtungen unverzichtbar in der Versorgungskette vorgeschaltet. Die Vorträge befassten sich mit der Interkulturellen Öffnung in der ambulanten Pflege und in der Tagespflege. Sie beleuchteten praxisorientiert Anpassungen und Erweiterungen auf verschiedenen Organisations- und Handlungsebenen.

14.03.2018: Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege – Interner Transferworkshop zum Thema „Pflegeverständnis im transkulturellen und LGBT* Kontext“
Diese Veranstaltung fand in Kooperation mit der Hilfe im Alter gGmbH - Innere Mission München statt.
Zum Hintergrund: Nicht nur in den Modelleinrichtungen des Gesamtprojektes wächst der Anteil von Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund in der Pflege und Betreuung. Diese bereits bestehende herkunftsspezifische Diversität der Mitarbeitenden nimmt weiter zu, auch aufgrund von Rekrutierungs-Programmen mit Drittstaaten wie beispielsweise Philippinen, Vietnam oder China. Hinzu kommen Unterschiede in den Ausbildungscurricula (Hochschule, Fachhochschule, Berufsfachschule) und der skill and grade-Mix von Mitarbeitenden in der Langzeitpflege. Gleichzeitig wächst die Diversität der Bewohner*innen auch hinsichtlich der Pluralisierung von Lebens- und Familienformen. Das Projekt „Öffnung der stationären Pflege für Lesben, Schwule und Transgender" des Sozialreferats befasste sich mit konkreten Maßnahmen hierzu. In der Pflegepraxis zeigt sich, dass der Vermittlung eines gemeinsamen Pflegeverständnisses zu beiden Themen eine zentrale Bedeutung zukommt. Bei dieser Veranstaltung wurden Parallelen und mögliche Schnittstellen benannt.

57 www.muenchen.de/forum-altenpflege, letzter Zugriff 24.07.2020

26.04.2018: Zweites Vernetzungstreffen mit Schlüsselpersonen, mit denen die Kampagne „Brücken bauen“ zusammenarbeitet
Diese Veranstaltung fand – wie bereits das erste Vernetzungstreffen – in Kooperation mit dem PARITÄTISCHEN Wohlfahrtverband, Bezirksverband Oberbayern im Sozialreferat statt. Bei diesem zweiten Treffen stand die Vernetzung zu den Projektleitenden aus dem Baustein 1 - Modelleinrichtungen im Vordergrund. Nach Kurzpräsentationen der Modelleinrichtungen konnten sich die Teilnehmenden in Tischrunden vertieft austauschen.

18.10.2018: „Vielfältige Ernte“ – Erfahrungen und Ergebnisse aus dem Gesamtprojekt Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege
Ziel dieser Fachveranstaltung war es, Projekterfahrungen und -ergebnisse einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren und einen vertieften Austausch zu ermöglichen, der der Multiplikation dienen sollte. Am Vormittag der Veranstaltung gaben die Projektleitenden in Kurzreferaten einen Einblick in die vielfältigen Ansätze und Umsetzungsschritte im Prozess der Interkulturellen Öffnung. Auf dem Markt der Möglichkeiten informierten die Kooperationspartner*innen über ihre konkreten Ergebnisse. Die Geschäftsführungen der kooperierenden Träger diskutierten am Nachmittag auf dem Podium unter anderem über eine nachhaltige Verankerung der Projektergebnisse. Impro a la turca® weitete die Perspektiven auf die Interkulturelle Öffnung. Der Termin war vor dem Hintergrund gewählt, dass sowohl für die MÜNCHENSTIFT GmbH als auch für die AWO München Stadt die Projektförderung wenige Monate nach diesem Termin endete.

Ausblick – weitere Themen
Innerhalb der Gesamtprojektlaufzeit bis Ende Dezember 2020 ist es nicht möglich, die Vielzahl von weiteren, wichtigen Themen im Rahmen von Workshops und Fachveranstaltungen aufzugreifen. Eine Auswahl an Themen, die in Zukunft bearbeitet werden sollten, sind:

- Demenzerkrankung im Migrationskontext
- Transkulturelle Palliative Care
- Unterstützung von sorgenden und pflegenden Angehörigen mit Migrationshintergrund
- Strategien und Kompetenzen gegen rassistische Diskriminierung in der Langzeitpflege
- Intersektionale Perspektiven in der Langzeitpflege
- Transferworkshops zur Multiplikation von konkreten Umsetzungsergebnissen

7. Gesamtprojektleitung, Fachstelle Interkulturelle Öffnung

Erfahrungen aus der Praxis und Ergebnisse aus Studien sprechen sich klar für eine übergeordnete strategische Steuerung und Monitoring von Prozessen der Interkulturellen Öffnung aus. Bewährt hat sich die Verortung auf der kommunalen Ebene im Sozialreferat. Dadurch sind neutrales Handeln, der Zugriff auf kommunale Daten, die fachliche Steuerung der Mittelverwendung und die Beratung und Begleitung der Projektbeteiligten sowie der Projektleitungen umsetzbar.

Die Gesamtprojektleitung wird im Folgenden Fachstelle Interkulturelle Öffnung benannt, womit der Benennung analoger Fachstellen in der Fachabteilung Altenhilfe und Pflege gefolgt wird.
Es bewährte sich, dass die Fachstelle Interkulturelle Öffnung mit einer Ethnologin (M.A.) und

gleichzeitig Fachperson mit 20jähriger praktischer Arbeitserfahrung im Gesundheitsbereich, Erfahrungen in der wissenschaftlichen Arbeit sowie umfangreichen Erfahrungen in Projektleitung, Prozessteuerung und -moderation besetzt werden konnte. Somit wurde die übergeordnete Fachstelle Interkulturelle Öffnung den Anforderungen an einen fachlich und zeitgemäßen Input sowie an eine Moderation heterogener Gruppen gerecht. Die Steuerung beinhaltete insbesondere die Prozessevaluationen, die in Absprache und Zusammenarbeit mit den Projektleitungen aus den Bausteinen 1 und 3 erfolgte.

Grundsätzlich wurden darüber hinaus hohe Anforderungen an planerisch-konzeptionelles Arbeiten an die Fachstelle Interkulturelle Öffnung gestellt. Dies betraf die Gremienarbeit (siehe Punkt 2.2.3), die Organisation und Durchführung von Fachveranstaltungen und Workshops (siehe Punkt 6.3), die Öffentlichkeitsarbeit sowie die externe Präsentation (siehe Punkt 6.2.3). Diese Maßnahmen dienten bereits während der Projektlaufzeit der Multiplikation und Verstetigung der Projektergebnisse. Gleichzeitig berücksichtigten die genannten Maßnahmen Erkenntnisse aus aktuellen Forschungsprojekten und Bedarfe und Bedürfnisse, die von den Kooperationspartner*innen von der Informationskampagne „Brücken bauen“ sowie von intermediären Akteur*innen aus verschiedenen operativen Feldern wie zum Beispiel von Fachpersonen aus der Beratungsarbeit geäußert wurden.

Die planerisch-konzeptionelle Tätigkeit integrierte die Mittelverwendung, die ebenso eine fachliche Beratung bei der Umsetzung einzelner Elemente der Förderungen wie beispielsweise bauliche Maßnahmen umfasste. Die Fachstelle Interkulturelle Öffnung gab Ideen, Anregungen und Anstöße zur Entwicklung und Umsetzung von Instrumenten, die im Kapitel 2.5 - Good Practice-Beispiele - dargestellt werden.

Sinnvoll erwies sich die übergeordnete Fachstelle Interkulturelle Öffnung bei der jeweiligen Begleitung und Einarbeitung von Projektleitungen, insbesondere weil innerhalb der Projektlaufzeit mehrfache Wechsel der Projektleitungen bei den Trägern erfolgten. Die Fachstelle Interkulturelle Öffnung sorgte hier für Kontinuität in den Projekten und in der Weiterentwicklung der jeweiligen Bausteine.

8. Zusammenfassung

Das Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ berücksichtigt gleichzeitig verschiedene, relevante Interventionsfelder, die miteinander verflochten sind. In Baustein 1 wurden sieben vollstationäre Pflegeeinrichtungen als Modellprojekte gefördert. Der Baustein 2 umfasst Fortbildungs- und Schulungsprogramme für Führungspersonen und Mitarbeitende von ambulanten Pflegediensten und teil- sowie vollstationären Pflegeeinrichtungen stadtweit, die noch bis Ende des Jahres 2020 gefördert werden. Der Baustein 3 widmete sich mit der Informationskampagne „Brücken bauen“ der zielgruppenspezifisch angepassten Wissensvermittlung zu den für die Langzeitpflege relevanten Themen und Inhalten.

Dieser Ansatz und die Gesamtprojektdauer von sieben Jahren sowie die Förderdauer von fünf Jahren je Baustein und Träger sind innovativ und in dieser Form bundesweit einmalig. Der Projektabschlussbericht inklusive Anlagen zeigt anschaulich den hohen Wirkungsgrad auf institutioneller und persönlicher Ebene und den Grad der Vernetzung und Kooperation mit Migrantenselbstorganisationen sowie weiteren relevanten Akteur*innen für den Zeitraum Januar 2014 bis Februar 2020.

Seit 2014 wurde von den Kooperationspartner*innen im Gesamtprojekt und der Fachstelle Interkulturelle Öffnung ein hohes Maß an fachlichem und methodischem Wissen hinsichtlich der „Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege“ in den verschiedenen Interventionsfeldern erarbeitet. Eine Vielzahl von Good Practice-Beispielen wurde generiert und eine große Anzahl von Netzwerken und Kooperationen wurden aufgebaut. Dieses Wissen, die Erfahrungen und die Netzwerke und Kooperationen sollen nach 2020 nicht verloren gehen.

Der Förderzeitraum von fünf Jahren je Baustein, das große Engagement der Projektleitenden, der Einrichtungen und der Träger, die hohe Kooperationsbereitschaft und die vertrauensvolle Zusammenarbeit in den Gremien im Sozialreferat können als wesentliche Erfolgskriterien für das Gesamtprojekt benannt werden. Die erfolgreiche Umsetzung der Rahmenkonzeption „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ bestätigt zudem Erfahrungen aus der Praxis und Ergebnisse aus Studien, die sich klar für eine übergeordnete strategische Steuerung und Monitoring von Prozessen der Interkulturellen Öffnung aussprechen.

Die Besetzung der Fachstelle Interkulturelle Öffnung bewährte sich in der Projektphase, um die Bausteine professionell zu begleiten, zu unterstützen und Synergieeffekte zu identifizieren und zu nutzen. Die Positionierung in der Stadtverwaltung ergänzte dies positiv, denn die Verortung der Gesamtprojektleitung auf kommunaler Ebene erlaubte eine neutrale und übergeordnete strategische Steuerung. Diese Verortung ermöglichte zudem, dass auf kommunale Daten zurück gegriffen werden konnte und gleichzeitig die Projektergebnisse wieder in die Kommunalpolitik eingespeist wurden. Die Besetzung dieser Stelle mit einer spezifischen Profession und einschlägiger Berufs- sowie Projekterfahrung in den Interventionsfeldern war ebenso zielführend.

Darüber hinaus haben sich für die einzelnen Bausteine der Rahmenkonzeption folgende Punkte bewährt:

Baustein 1
In der Auswahl der Modelleinrichtungen wurde eine Verortung in den unterschiedlichen Stadtvierteln angestrebt. Durch diese regionale Verortung konnten unterschiedliche Zielgruppen innerhalb der Migrationsbevölkerung erreicht werden. Die Träger waren durch die in der Rahmenkonzeption definierten Leitlinien von Beginn an aufgefordert, zusätzliche Ressourcen bereitzustellen. Die strategische Steuerung in den Modelleinrichtungen durch die Projektleitungen war die zentrale Bedingung für eine erfolgreiche Umsetzung. Die Förderung der Stellen der Projektleitungen im Umfang von 50 Prozent Vollzeitäquivalent war allerdings knapp bemessen. Bewährt hat sich die externe wissenschaftliche Begleitung, insbesondere in der Bestandsaufnahme, in der Definition von strategischen und operativen Zielen sowie für die Prozessbegleitung, Zwischen- und Abschlussevaluationen. Durch die Diversität der Träger, der Einrichtungen und der daraus resultierenden Projektansätze konnten viele verschiedene Ergebnisse zusammengetragen werden.

Baustein 2
Erfahrungen aus der Praxis belegen, dass Förderinhalte von Fort- und Weiterbildungen häufig erst nach zwei bis drei Jahren von der Pflegelandschaft aufgenommen werden. Deswegen ist der Förderrahmen von fünf Jahren auch für diesen Baustein von zentraler Bedeutung. Dieser Zeitrahmen sollte grundsätzlich in der Planung von Projekten und Förderprogrammen berücksichtigt werden. Es empfiehlt sich ferner, sowohl interne als auch externe Fortbildungs- und Schulungsangebote zu ermöglichen und den zeitlichen Rahmen variabel zu gestalten. Es ist zu begrüßen, dass sich nun mehrere Akademien und Bildungsinstitute für die diese Themenspektren öffnen.

Baustein 3
Der partizipative Setting-Ansatz und die daraus resultierende Zusammenarbeit und enge Kooperation mit Schlüsselpersonen von säkularen Migrantenselbstorganisationen und religiösen Gemeinschaften (Multiplikator*innen) waren Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung der Informationskampagne „Brücken bauen". Insbesondere für die Vernetzungsarbeit und den Aufbau von Kooperationsbeziehungen ist der Förderzeitraum von fünf Jahren zwingend erforderlich. Die Multiplikator*innen förderten die Lebensweltorientierung, denn sie gaben wichtige Impulse und Feedback zur Passgenauigkeit von Veranstaltungen für die jeweilige Gruppe. Dadurch konnte ein niederschwelliger Zugang geschaffen werden. Längerfristig kann die zentrale Mitarbeit der Multiplikator*innen nicht auf ehrenamtlicher Basis erfolgen. Eine angemessene Honorierung ist erforderlich. Die Flexibilität der Projektleitung für unkonventionelle Arbeitszeiten (Abendstunden, Wochenenden oder Feiertage) machte die Umsetzung des partizipativen Setting-Ansatzes erst möglich. Um die Erfolge und Ergebnisse des Gesamtprojektes zu multiplizieren und die erforderlichen Maßnahmen für eine nachhaltige Stärkung und Weiterentwicklung der Interkulturellen Öffnung in der Offenen Altenhilfe sowie in der Langzeitpflege in München zu gewährleisten, ist die Fachstelle Interkulturelle Öffnung in der Fachabteilung Altenhilfe und Pflege im Sozialreferat dauerhaft erforderlich. Die Unterstützung und pflegerische Versorgung von älteren Migrant*innen ist weiterhin zu verbessern und ein chancengleicher Zugang zu fördern.

9. Fazit und Ausblick

Migration Mainstreaming ist analog zum Gender-Mainstreaming nachhaltig zu implementieren und in Bezug auf gesellschaftliche Veränderungen anzupassen. Das bedeutet, politisch und gesetzlich verankerte Ansätze für Verwaltung und Institutionen langfristig zu etablieren, unter anderem mit dem Ziel der Sicherung gleicher Teilhabechancen. Migration Mainstreaming verfolgt entsprechend eine langfristige Strategie, die alle Tätigkeiten umfasst, die darauf abzielen, dass Akteur*innen in Politik, Verwaltung und Gesellschaft beim Planen, Umsetzen und Evaluieren von Programmen, Projekten und Maßnahmen im Gesundheitsbereich systematisch auch migrationsspezifische Aspekte berücksichtigen. Die Landeshauptstadt München verfolgt dies seit Langem und sollte in den Interventionsfeldern Offene Altenhilfe und Langzeitpflege die Projektergebnisse weiterhin verstetigen.

Der Neunte Marktbericht Pflege[58] dokumentiert, wie sich in der teil- und vollstationären Pflege in den vergangenen Projektjahren die Belegung durch Migrant*innen und die Angebotsstruktur positiv verändert haben. Gleichwohl, es bestehen nach wie vor Zugangsbarrieren zu den Versorgungsstrukturen. Die Gegenüberstellung der demographischen Daten mit den aktuellen Zahlen der Beratung oder der Belegungssituation in der vollstationären Pflege veranschaulichen beispielhaft und eindrücklich, dass hier der Anteil der Senior*innen mit Migrationshintergrund nach wie vor nicht dem Anteil an den korrespondierenden Altersgruppen der Münchner Wohnbevölkerung mit Migrationshintergrund entspricht.

9.1 Die Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung in der Langzeitpflege ist fortzusetzen und auszubauen

In der Langzeitpflege sind die Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung keine Randthemen sondern eine dauerhafte Aufgabe und Herausforderung auch im Sinne der Integration. Der Bedarf, Zugangsbarrieren zu den Angeboten der offenen Altenarbeit und zu der ambulanten, teil- und vollstationären Langzeitpflege zu senken, wird dauerhaft gegeben sein.

Da der Unterstützungs- und Pflegebedarf mit dem 8. Lebensjahrzehnt steigt, lässt sich die Vermutung ableiten, dass in den kommenden 20 Jahren auch der Anteil älteren Migrant*innen und sorgenden und pflegenden Angehörigen mit Beratungs-, Unterstützungs- und Pflegebedarf stark ansteigen wird. Dies ist zudem vor dem Hintergrund zu erwarten, dass der Gesundheitszustand von älteren Migrant*innen im Vergleich schlechter ist als bei den korrespondierenden Altersgruppen der Deutschen ohne Migrationshintergrund. Diskriminierung auf dem Arbeitsmarkt, ein schlechter sozioökonomischer Status und belastende Arbeits- und Lebensbedingungen im Einwanderungsland können die Gesundheitschancen von Migrant*innen negativ beeinflussen und es kann mit der Zeit zu einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes kommen[59].

Um die Integration und eine chancengleiche Versorgung dieser Bevölkerungsgruppen zu

58 Neunter Marktbericht Pflege des Sozialreferats - Jährliche Marktübersicht über die teil- und vollstationäre pflegerische Versorgung, Bekanntgabe in der Sitzung des Sozialausschusses vom 26.09.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15673, Anhang, Seiten 8-9.

59 exhausted-migrant-effect, vergleiche dazu: Caterina Francesca, Guidi; Petretto, Alessandro (2019) Health Care and Migration: What Data Can Tell Us of the Hard-to-Measure Impact of Migrants on the European Health Systems. In: Dobrescu P. (Hrsg.): Development in Turbulent Times. Springer, Cham: 153 - 170.

gewährleisten, wird im Anschluss an die Projektphase eine Überführung in den Regelbetrieb stattfinden. In der Projektphase waren lediglich sieben vollstationäre Pflegeeinrichtungen von fünf unterschiedlichen Trägern beteiligt. Im Anschluss an die Modellphase gilt es, die Projekterfahrungen und -ergebnisse innerhalb der beteiligten Kooperationspartner*innen (Träger, Verbände) und darüber hinaus zu multiplizieren und zu verstetigen.

Die demografischen Daten weisen darauf hin, dass die zunehmende Diversität von der Wohnbevölkerung ab 65 Jahren zu berücksichtigen ist. Aktuell kommen pflegebedürftige Senior*innen mit Migrationshintergrund 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 Alterskohorten der heute 30 - 60jährigen stammen aus einer Vielzahl von Ländern. Hinzu kommt, dass auch die gesamtgesellschaftliche Heterogenität in unserer Gesellschaft bedingt durch eine Pluralisierung von Lebensstilen, Familien- und Haushaltsformen zunimmt. Erfahrungen und Ergebnisse aus dem Prozess der Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege bieten Synergieeffekte, die in diesem gesellschaftlichen Kontext zukunftsweisend genutzt werden können.

Ambulante pflegerische Versorgung und Unterstützung
In Bezug auf die ambulante pflegerische Versorgung und Unterstützung von älteren Migrant*innen und die Unterstützung von sorgenden und pflegenden Angehörigen mit Migrationshintergrund sind verstärkte Anstrengungen in Bezug auf die interkulturelle Qualitätsentwicklung angeraten. Ambulante Pflegedienste wurden im Gesamtprojekt Interkulturelle Öffnung in der konzeptionellen Phase zur Umsetzung des Bausteins 2 - Fortbildungs- und Schulungsprogramm einbezogen und konnten diese Förderprogramme in Anspruch nehmen. Zudem war eine Fachveranstaltung allein diesem Thema gewidmet. Allerdings wurde im Rahmen des Gesamtprojektes keine ambulanten Pflegedienste als Modelleinrichtungen für Interkulturelle Öffnung gefördert.
Da die ambulante pflegerische Versorgung in der Versorgungskette weit vor der stationären liegt, gilt es, die Interkulturelle Öffnung diesbezüglich voran zu treiben und zu stärken. Zudem soll die interkulturelle Qualitätsentwicklung in der teilstationären Pflege weiter gefördert werden.

Bedarfe für die pflegerische Versorgung und Betreuung von älteren Migrant*innen, die an Demenz erkrankt sind
In München gibt es nur sehr eingeschränkt spezialisierte Angebote für eine adäquate pflegerische Versorgung und Betreuung von älteren Migrant*innen, die an Demenz erkrankt sind. Diesbezüglich besteht die spezifische Herausforderung, dass eine muttersprachliche Pflege und Betreuung unumgänglich sind, da meistens die Zweit- und Drittsprachen mit fortschreitender Demenzerkrankung verloren gehen. In einigen Kommunen wie beispielsweise in Berlin und Hamburg besteht das Angebot von Demenz-Pflege-Wohngemeinschaften für Menschen bestimmter Sprach- und Herkunftsgruppen[60]. Diese Form der Versorgung und Betreuung erfährt oftmals ein höhere Toleranz als vollstationäre Pflegeeinrichtungen, da das Setting insgesamt familiärer ist und den Lebensgewohnheiten mehr entspricht.

60 Z.B.http://multi-kulti-pflegedienst.de/ und http://aliacare.de/, Zugriff am 05.07.2019.

Weitere Themen
Im Anschluss an die Projektphase werden weitere Themen vertieft bearbeitet. Dazu zählen unter anderem:

- Unterstützung von sorgenden und pflegenden Angehörigen im Migrationskontext
- Demenz im Migrationskontext
- Transkulturelle Palliative Care
- Intersektionale Perspektiven in der Langzeitpflege
- Strategien und Kompetenzen gegen (rassistische) Diskriminierung in der Langzeitpflege

9.2 Die Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung in der Offenen Altenhilfe ist miteinzubeziehen und weiter auszubauen

Die Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege ist eng mit dem Interventionsfeld Offene Altenhilfe verzahnt. Dies zeigt sich besonders deutlich im Kontext der ambulanten pflegerischen Versorgung von älteren Migrant*innen, in der Beratung und Unterstützung von sorgenden und pflegenden Angehörigen und bei komplexen Themen wie Demenzerkrankungen.

Vor dem Hintergrund, dass durch die dezentrale Struktur der Alten- und Service-Zentren (ASZ) insbesondere ein niederschwelliger Zugang zu präventiven und versorgenden Angeboten ermöglicht werden soll, soll die interkulturelle Qualität weiter gestärkt werden, um die Zielgruppe ältere Migrant*innen zu erreichen. Dies gilt insbesondere für bestimmte Angebote wie Präventive Hausbesuche sowie die Beratungs- und Hilfsangebote in den ASZ. In der konzeptionellen Gestaltung der Angebote der Offenen Altenhilfe für die heterogenen Zielgruppen der älteren Migrationsbevölkerung beinhaltet die interkulturelle Qualität stets die Sensibilität für geschlechtsspezifische Bedürfnisse, wie beispielsweise die Entwicklung von Angeboten nur für ältere Migrantinnen. Die Vernetzung und die Kooperationen mit Migrantenselbstorganisationen und ihren Schlüsselpersonen müssen nachhaltig gefördert werden, um dadurch den Settingansatz stärker zu betonen.

9.3 Maßnahmen zur Verstetigung des Gesamtprojektes

Die Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung werden sowohl in der offenen Altenhilfe als auch in der Langzeitpflege fortgesetzt und ausgebaut werden. Die Zahl der älteren Migrant*innen wächst in München weiter, zugleich wird die Diversität und Heterogenität der Deutschen mit Migrationshintergrund und Ausländer*innen in den Alterskohorten ab 65 Jahren weiter zunehmen[61]. Der Sozialausschuss des Stadtrates beschloss im November 2019 folgende Maßnahmen[62]:

- Fortbildungen und Workshops für das Interventionsfeld Offene Altenhilfe werden im Umfang von 15.000 Euro jährlich und für das Interventionsfeld Langzeitpflege im Umfang von 20.000 Euro jährlich durch Finanzmittel aus dem Haushalt des Sozialreferates gefördert werden. Die Schulungsangebote von Bildungsträgern sind für die jeweiligen Settings zu konzipieren und den sich ändernden Bedarfen von Migrant*innen, den

61 Vergleiche Kapitel 1.1 dieser Bekanntmachung; S-I-LP (27.08.2019): Sonderauswertung aus der aktuellen Bevölkerungsprognose 2017-2040 für die Landeshauptstadt München. Datengrundlage Demografiebericht München 2019, Teil 1.
62 Beschluss des Sozialausschusses vom 21.11.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16446

Bedarfen der Mitarbeitenden in den genannten Interventionsfeldern sowie auf Gesetzesänderungen strategisch-konzeptionell anzupassen.

- Die Informationskampagne „Brücken bauen“ soll regelhaft implementiert werden. Der Sozialausschuss des Stadtrates beschloss im November 2019 einen jährlichen Zuschuss in Höhe von 25.000 Euro für die Verstetigung der Informationskampagne. Dieser Zuschuss soll ermöglichen, die im Rahmen der Projektphase gewonnenen Erfahrungen, die entwickelten Materialien und die entstandenen Netzwerke weiter einzusetzen, um eine zielgruppengerechte Beratung, Versorgung, Unterstützung und Pflege für Menschen mit Migrationshintergrund zu fördern und zu stärken.
  Um die Zugangsbarrieren zu den Beratungs- und Unterstützungsangeboten und zur pflegerischen Versorgung zu senken, wäre es längerfristig wünschenswert die Informationskampagne „Brücken bauen“ in ein Lots*innenprojekt zu überführen und im Sinne eines Programms dauerhaft zu implementieren.

9.4 Diversitätsorientierte Altenhilfe und Langzeitpflege als Perspektive

In der Einleitung wurde bereits darauf hingewiesen, dass in dem vorliegenden Bericht unterschiedliche Begrifflichkeiten verwendet werden, die auf unterschiedliche Paradigmen und Konzepte und damit verbundenen Ansätzen, Sicht- und Handlungsweisen im Rahmen von Interkultureller Öffnung verflochten sind. Wie bereits ausgeführt, wurde die inhaltlich, konzeptionelle Ausrichtung von Interkultureller Öffnung seit ihren Anfängen stetig weiterentwickelt und erweitert und integriert heute zunehmend Ansätze der Vielfaltsorientierung, intersektionale Perspektiven, Ansätze der Antidiskriminierungs- und Antirassismusarbeit und Inklusion[63].

Dennoch, der Begriff „Interkulturell“ birgt die Tendenz und damit verbundene Problematik, „Kultur“ in einem statischen Verständnis zu betonen. Interkulturalität als Begegnungskonzept orientiert sich tendenziell an der Interaktion von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund[64] und produziert dadurch kontinuierlich Dichotomien wie beispielsweise „Wir und die Anderen“, „unsere Kultur und die anderen Kulturen“, „das Eigene und das Fremde“. Sprache und Begriffe sind wirk- und handlungsmächtig. Daraus resultiert wiederum die Frage: Bildet sich die empirische Realität unserer pluralen Stadtgesellschaft auf diese Art und Weise angemessen in unserer Sprache und der Verwendung von diesen Begriffen ab?

Die Antwortet lautet „nur teilweise“, und deswegen gilt es zu prüfen, wie die konzeptionellen Grundlagen und ihre Begrifflichkeiten angepasst und weiter entwickelt werden können, denn: Die Münchner Wohnbevölkerung ist bereits heute in hohem Maß divers und heterogen. Diese – nicht nur herkunftsbezogene – Vielfalt wird sich auch in den Alterskohorten 65+ zunehmend abbilden.

63 Stelle für Interkulturelle Arbeit der Landeshauptstadt München (Hrsg.)(2018): Interkultureller Integrationsbericht. München lebt Vielfalt. 2017. München: Seiten 23-33.
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.

64 Tezcan-Güntekin, Hürrem (2018): Intersektionalität oder Diversität in der gesundheits- und pflegewissenschaftlichen Forschung? Kommentar, in: Auth, Diana et alii, FGW (2018): Sorgende Angehörige als Adressat_innen einer vorbeugenden Pflegepolitik. Eine intersektionale Analyse. Düsseldorf, S. 55-57.
Schade, Franziska et alii (2019): Was macht erfolgreiche interkulturelle Öffnung der Hospiz- und Palliativversorgung aus? Klinik für Palliativmedizin, Universitätsmedizin Göttingen.

Ansätze wie zum Beispiel intersektionale Perspektiven[65] und „Diversitätsorientierte Organisationsentwicklung“[66] bieten dazu wertvolle Impulse, die integriert werden könnten. In dieser Rahmung könnte eine mögliche zukunftsweisende Strategie eine Diversitätsorientierte Altenhilfe und Langzeitpflege sein, die sich auf ein integriertes Quartiersmanagement abstützt.

Im Rahmen des Gesamtprojektes wurden von den Modelleinrichtungen wichtige Schritte für ihre Öffnung in die jeweiligen Quartiere weiter entwickelt und umgesetzt. Die Informationskampagne Brücken bauen setzte vielfältige Vernetzungs- und Kooperationsaktivitäten mit Migrantenselbstorganisationen um. Es gilt die Kooperation von unterschiedlichen Akteur*innen im Quartier, nicht nur aus den Interventionsfeldern Offene Altenhilfe und Langzeitpflege, weiter zu stärken.

65 Tezcan-Güntekin, Hürrem (2018): Intersektionalität oder Diversität in der gesundheits- und pflegewissenschaftlichen Forschung? Kommentar, in: Auth, Diana et alii, FGW (2018): Sorgende Angehörige als Adressat_innen einer vorbeugenden Pflegepolitik. Eine intersektionale Analyse. Düsseldorf, S. 55-57.

66 Regionale Arbeitsstellen für Bildung, Integration und Demokratie (RAA) e. V. (2017): Diversitätsorientierte Organisationsentwicklung. Grundsätze und Qualitätskriterien. Berlin.
DeutschPlus (Hrsg.) (2018): Vielfalt intersektional verstehen. Ein Wegweiser für diversitätsorientierte Organisationsentwicklung.

Literaturhinweise und Nachweise

Die Links wurden zuletzt aufgerufen im Juli 2020.

Anderson, Philip (2007):„Ein bisschen dort – ein bisschen hier.“ Studie zur Lebenssituation älterer Migrantinnen und Migranten in München, im Auftrag des Münchner Stadtrats. Hrsg.: Landeshauptstadt München, Sozialreferat. Druck: Landeshauptstadt München, Direktorium, Stadtkanzlei.

Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2017): Diskriminierung in Deutschland. Dritter Gemeinsamer Bericht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und der in ihrem Zuständigkeitsbereich betroffenen Beauftragten der Bundesregierung und des Deutschen Bundestags. www.antidiskriminierungsstelle.de

Beer, Brigitte; Hammer, Gerlinde; Kuhr, Kundi (2008): Integration von Diversity in die Altenpflege. Ein Leitfaden für Pflegeeinrichtungen. Im Rahmen des Projektes KoKoQ - ein Verbundvorhaben im Landesprogramm Arbeit und Technik, Bremen.

Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates der Landeshauptstadt München vom 25.07.2018, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 10263.

Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates der Landeshauptstadt München vom 18.12.2013, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 13291.

Beschluss des Sozialausschusses des Stadtrates der Landeshauptstadt München vom 21.11.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16446.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gemeinsam mit Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung (Hrsg.) (2019): Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen. Stand 2019.

DeutschPlus (Hrsg.) (2018): Vielfalt intersektional verstehen. Ein Wegweiser für diversitätsorientierte Organisationsentwicklung.

Dibelius, Olivia; Feldhaus-Plumin, Erika, Piechotta-Henze, Gudrun (Hrsg.) (2015): Lebenswelten von Menschen mit Migrationserfahrungen und Demenz. Bern, Hogrefe Verlag.

Ditton, Hartmut (2009): Evaluation und Qualitätssicherung. In R. Tippelt & B. Schmidt (Hrsg.): Handbuch Bildungsforschung, Wiesbaden, VS.

Domenig, Dagmar (2007): Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch Pflege, Gesundheits- und Sozialberufe. Bern, Huber.

Domenig, Dagmar, Stauffer, Georg (2007): Transkulturelle Pflegeanamnese, in Domenig, Dagmar (Hrsg.): Transkulturelle Kompetenz (2007). Bern, Huber, S. 301 – 310.

Eberhard Carls Universität Tübingen (Hrsg.) (2016): CarEMi (Care for Elderly Migrants). Eine Handreichung zur medizinischen und pflegerischen Versorgung von älteren Migrant_innen. www.caremi.de/ergebnisse

Caterina Francesca, Guidi; Petretto, Alessandro (2019): Health Care and Migration:

What Data Can Tell Us of the Hard-to-Measure Impact of Migrants on the European Health Systems. In: Dobrescu P. (Hrsg.): Development in Turbulent Times. Springer, Cham: S. 153 - 170.

GAB München – Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung (2017): EiKu – Kultursensible Einarbeitung. *Entwicklung eines „Kultursensiblen Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter/innen“ in der Altenpflege*. Projektlaufzeit 2015 - 2016.

IAW – Institut Arbeit und Wirtschaft, Universität/Arbeitnehmerkammer Bremen, Forschungseinheit Qualifikationsforschung und Kompetenzerwerb (2008): Interkulturelle Öffnung - Ein Leitfaden für Pflegeeinrichtungen Entstanden im Rahmen des Projektes KoKoQ - Verbesserung von Kommunikation, Kooperation und Qualifikation bei Partnerinnen und Partnern der Altenpflege Ein Verbundvorhaben im Landesprogramm Arbeit und Technik, Bremen, S. 22.

Kayser Anke; Bühlmann, Renate (2012): Transkulturelle Kompetenz: Herausforderungen für die Weiterbildung und Umsetzung im Arbeitsfeld. In: Schweizerisches Rotes Kreuz (Hrsg): Transkulturelle Public Health - Ein Weg zur Chancengleichheit. Zürich, Seismo, S. 41 - 58.

Kromrey, Helmut (2001): Evaluation – ein vielschichtiges Konzept. In: Sozialwissenschaften und Berufspraxis, 24. Jg. 2/2001.

Kurzinformation des Amtes für Soziale Sicherung - Aktuelle Daten und Informationen zu alten Menschen, Menschen mit Pflegebedarf, Menschen mit Behinderungen und zu Menschen mit Erwerbsminderung, Ausgabe 2019/2020, S. 5.

Neunter Marktbericht Pflege des Sozialreferats – Jährliche Marktübersicht über die teil- und vollstationäre pflegerische Versorgung, Bekanntgabe in der Sitzung des Sozialausschusses vom 26.09.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15673, Anhang.

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.

Olbermann, Elke (2013): Das Alter wird bunter. Lebenslagen älterer Menschen mit Migrationshintergrund und Handlungsbedarfe für Politik und Gesellschaft. Bonn, Friedrich-Ebert-Stiftung.

Rahmenkonzeption 2014 - 2020 zur Interkulturellen Öffnung der stationären Langzeitpflege in München, Klarstellung der Beschlusslage, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00441.

Referat für Stadtplanung und Bauordnung (2019): Demografiebericht München – Teil 1. Analyse und Bevölkerungsprognose 2017 bis 2040 für die Landeshauptstadt. München: April 2019; Sonderauswertungen aus der aktuellen Bevölkerungsprognose 2017-2040 für die Landeshauptstadt München, S-I-LP, 27.08.2019.

Regionale Arbeitsstellen für Bildung, Integration und Demokratie (RAA) e. V. (2017): Diversitätsorientierte Organisationsentwicklung. Grundsätze und Qualitätskriterien, Berlin.

Schade, Franziska; Rieder, Nicola; Banse, Christian; Nauck, Friedemann (2019): Was macht erfolgreiche interkulturelle Öffnung der Hospiz- und Palliativversorgung aus? Klinik für Palliativmedizin, Universitätsmedizin Göttingen.

Schimany, Peter; Rühl, Stefan; Kohls, Martin (2012): Ältere Migrantinnen und Migranten. Entwicklungen, Lebenslagen, Perspektiven. Forschungsbericht 18. Hrsg.: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge. Nürnberg.

Stelle für Interkulturelle Arbeit der Landeshauptstadt München (Hrsg.) (2018): Interkultureller Integrationsbericht. München lebt Vielfalt. 2017. München.

Tezcan-Güntekin, Hürrem (2018): Intersektionalität oder Diversität in der gesundheits- und pflegewissenschaftlichen Forschung? Kommentar, in: Auth, Diana et alii, FGW (2018): Sorgende Angehörige als Adressat_innen einer vorbeugenden Pflegepolitik. Eine intersektionale Analyse. Düsseldorf, S. 55 - 57.

Uzarewicz, Charlotte (2013): Kleine Einführung in transkulturelles Denken. In: Katholische Bildungsstätten für Sozialberufe in Bayern - Katholische Stiftungsfachhochschule München (Hrsg.), als operative Projektpartnerin des INTERREG-Projektes „PFLEGE: Ein Arbeitsmarkt der ZUKUNFT – Grenz-überschreitende Kompetenzentwicklung in der Pflege“. München, S. 15 - 25.

WHO (1986): Ottawa Charter for Health Promotion. Verabschiedet auf der ersten Internationalen Konferenz über Gesundheitsförderung, 17. - 21. November 1986. Ottawa, Kanada.

Internetquellen und -adressen

aliacare, ambulanter Pflegedienst, Berlin: www.aliacare.de.

“Bitte keine Kulturrezepte”, Fachveranstaltung im Rahmen des 12. Forums Altenpflege und des Gesamtprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege”.

DEUTSCHPLUS - Initiative für eine plurale Republik. www.deutsch-plus.de.

Informationskampagne „Brücken bauen“, umgesetzt im Rahmen des Gesamtprojektes Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege vom Paritätischen Wohlfahrtsverband Bayern, Bezirksverband Oberbayern.

Fortbildungs- und Schulungsprogramme, angeboten im Rahmen des Gesamtprojektes Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege vom Institut aufschwungalt, München. www.aufschwungalt.de.

„Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München”, Webseite des Gesamtprojektes: www.muenchen.de/ik-pflege.

IQ Fachstelle. Berufsbezogenes Deutsch: Integriertes Fach- und Sprachlernen. Weiterbildung für Lehrende im Bereich Pflege.

Leonhard-Henninger-Haus, Hilfe im Alter gGmbH, Innere Mission München: Video zur Interkulturellen Arbeit im Leonhard-Henninger-Haus.

Leonhard-Henninger-Haus (2019): Leitfaden zum Umgang mit Diskriminierung. Download unter: www.muenchen.de/ik-pflege.

Multi-Kulti Gesundheits- und Pflegedienst international GmbH, Hamburg. www.multi-kulti-pflegedienst.de.

MÜNCHENSTIFT GmbH: Videodokumentation zur Interkulturellen Öffnung in der MÜNCHENSTIFT GmbH.

MÜNCHENSTIFT GmbH: Kultursensible Pflege – der Vielfalt gerecht werden. Internetseite der Stabsstelle Vielfalt zur Interkulturellen Öffnung.

MÜNCHENSTIFT GmbH (2019): Eine Handreichung. Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege 2014 – 2018. Was hat das Projekt in der MÜNCHENSTIFT bewirkt?

Regionale Arbeitsstellen für Bildung, Integration und Demokratie e.V. (RAA e. V.), Berlin. http://raa-berlin.de/

Schmerzerfassung in mehreren Sprachen. Entwickelt im Rahmen des Gesamtprojektes “Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege”.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Bausteine der Rahmenkonzeption und Kooperationspartner*innen 6

Tabelle 2: Entwicklung der Anzahl der Bewohner*innen mit Migrationshintergrund und deren Anteil an der gesamten Bewohnerschaft 21

Tabelle 3: Anzahl der Teilnehmer*innen an den Veranstaltungen nach Sprachgruppen für die Jahre 2016 - 2019 55

Tabelle 4: Anzahl der Veranstaltungen insgesamt, integrativ und segregativ für die Jahre 2016 - 2019 56

Anlagen

Anlage 1 - Baustein 1 - Indikatoren der Interkulturellen Organisationsentwicklung

Anlage 2 - Baustein 1 - Konzepte zur Überwindung von Sprachbarrieren

Anlage 3 - Baustein 1 - Dokumentation von Umbaumaßnahmen

Anlage 4 - Baustein 1 - Stellungnahmen der Geschäftsführungen

Anlage 5 - Baustein 2 - Informationsflyer zu den Schulungsangeboten

Anlage 6 - Baustein 2 - Themen und Anzahl der Schulungsangebote

Anlage 7 - Baustein 3 - Informationsflyer Kampagne „Brücken bauen“

Anlage 8 - Baustein 3 - Zusammenfassende Darstellung der Informationsveranstaltungen

Anlage 9 - Baustein 3 - Stellungnahme der Projektverantwortlichen „Brücken bauen“

Anlage 10 - Kommunikationshilfe zur Schmerzerfassung in mehreren Sprachen

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 1:
Baustein 1 – Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung

Stand: März 2020

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

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

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

Abkürzungsverzeichnis	**Legende**
IKÖ Interkulturelle Öffnung MA Mitarbeitende MH Migrationshintergrund MSO Migrantenselbstorganisationen	**x** => vorhanden, umgesetzt **t** => teilweise vorhanden, teilweise umgesetzt **i.P.** => in Planung **-** => 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 Rümannstr	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 Einrichtungs-leitung 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**
Integration IKÖ in das QM	**x**	**i.P.**	**x**	**x**	**x**	**x**	**t**

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

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

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 Rümannstr	SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten
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 Gefäße - operative Mitarbeitende	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
- Weitere interne - Kommunikationsgefäße, z.B. Mitarbeiterzeitung, Hauszeitung etc.	**x**	**-**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
Anpassung Marketing-konzept / Migrations-gerechte PR-Arbeit	**x**	**i.P.**	**x**	**x**	**x**	**x**	**t**
Netzwerkarbeit mit MSO/ Glaubensgemeinschaften findest statt:							
- im Stadtviertel	**x**	**t**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
- stadtweit	**x**	**-**	**-**	**x**	**x**	**x**	**x**
Einbezug von MSO bzw. 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 v. Sprachbarrieren	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**

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

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

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 Rümannstr	SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten
Konzept zum hausinternen Dolmetschdienst liegt vor	**x**	**x**	**-**	**x**	**x**	**x**	**x**
Kontakt zu professionellen Dolmetschenden besteht	**x**	**-**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
IKÖ in der Raumgestaltung wird 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 bzw. Sterbephasen in der Einrichtung übernachten	**x**	**t**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
Zusammenarbeit mit mehrsprachigen Ärzten/ Therapeuten findet standardmäßig statt	**x**	**t**	**x**	**-**	**-**	**-**	**-**
Vernetzung mit Religionsgemeinschaften/ transkulturelle Seelsorge ist möglich	**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 Einricht.**	**x**	**x**	**x**	**x**	**t**

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

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

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 Rümannstr.	SSG-BRK Senioren-wohnen Kieferngarten
Personalentwicklung							
Anteil der MA mit MH für alle Tätigkeitsbereiche wird jährlich erfasst	**x**	**x**	**x**	**nur Staats-bürgerschaft**	**nur Staats-bürgerschaft**	**nur Staats-bürgerschaft**	**x**
Erfassen Führungsper-sonen mit MH / Veränderungen werden dokumentiert	**x**	**x**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Maßnahmen zur transkulturellen Kompetenzentwicklung für MA u. Führungspersonen	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
Themen, Anzahl, Evaluation wird dokumentiert von: Kick-Off Workshops, Exkursionen, IKÖ-Fortbildungen, Teamentwicklungsmaßn.	**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**
Kultursensibilität, das Fremde - das Eigene	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
Transkulturelle Pflege	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**

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

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

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 Rümannstr.	SSG-BRK Senioren-wohnen Kieferngarten
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 z. B. transkulturelle Fall-besprechung, kollegiale Beratung, ethische Fallbesprechung	**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 (IKÖ) in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1
Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement
Stand: März 2020

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

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 Rümannstr.	SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten
Qualitätsmanagement							
Mainstreaming Migration – Migration ist als Querschnittthema 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 Infoflyern u. -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 bzw. sprachunabhängig verständlich	**x**	**t**	**x**	**x**	**x**	**i.P.**	**x**
Hausführungen in verschiedenen Sprachen	**x**	**i.P.**	**t**	**x**	**x**	**t**	**x**
Gemeinsame Veranstaltungen mit MSO finden im Haus statt	**x**	**-**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**

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

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

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 Rümannstr.	SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten
Eine aufsuchende Information - Gehstruktur - wird berücksichtigt: IKÖ-Verantwortliche, Leitungen, MA besuchen Einrichtungen von MSO	**x**	**i.P.**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
Interne Kommunikation - IKÖ ist im Aufgabenportfolio der QM-Beauftragten und Internen Kommunikation implementiert	**x**	**i.P.**	**x**	**x**	**x**	**x**	**i.P.**
Prozesse sind migrations-gerecht u. „kultursensibel - überprüft, angepasst und implementiert:							
- mit dem Fokus BewohnerInnen	**x**	**i.P.**	**t**	**x**	**x**	**x**	**t**
- mit dem Fokus MA's	**x**	**i.P.**	**t**	**x**	**x**	**x**	**i.P.**
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**	**-**

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

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

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 Rümannstr.	SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten
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**	**-**
Angehörige werden proaktiv einbezogen, Einbindung wird angeboten	**x**	**-**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
Ein Netzwerk mit mehrsprachigen Ärzt*innen u. Therapeut*innen wird aufgebaut und gepflegt	**-**	**i.P.**	**x**	**-**	**-**	**-**	**-**

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

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

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 Rümannstr.	SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten
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**

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 2:
Baustein 1 – Konzepte zur Überwindung von Sprachbarrieren

Stand: März 2020

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Hilfe im Alter
gemeinnützige GmbH der Inneren Mission München

Leonhard-Henninger-Haus

Unsere Mission Menschlichkeit
Hilfe im Alter

Arbeitssprache Deutsch

Grundsätzlich gilt: Arbeitssprache während der gesamten Arbeitszeit ist Deutsch.
Denn: Deutsch ist Landessprache, Deutsch ist Unternehmenssprache, Deutsch ist die Sprache, von der jede Person etwas versteht und damit die alle verbindende Sprache. Außerdem ist die Haussprache Deutsch, die Bewohnerinnen und Bewohner sollen verstehen können, was in ihrem Beisein gesprochen wird und sich orientieren können, in welchem Land sie sich befinden.

Ausnahmen:

- Gespräche mit fremdsprachigen BewohnerInnen oder Angehörigen, mit denen eine Verständigung nur (noch) in deren Muttersprache möglich ist oder die Verständigung damit erheblich erleichtert wird
  (vgl. hierzu auch Konzept zum Umgang mit Sprachbarrieren)
- Gespräche mit fremdsprachigen BewohnerInnen im Zuge der Biografiearbeit
- Fachgespräche mit KollegInnen, die ihre Beobachtungen und Einschätzungen von BewohnerInnen auf Deutsch (noch) nicht adäquat äußern können
- Erklärungen im Zuge der Einarbeitung zusätzlich in der jeweiligen Muttersprache

In den Pausen und der Freizeit dürfen von Arbeitgeberseite keine Vorgaben über die Sprache gemacht werden solange diese Zeit in geschlossenen Räumen oder außerhalb des Hauses verbracht wird. Für das respektvolle Miteinander empfiehlt sich, möglichst Sprachen zu wählen, die alle anwesenden Personen verstehen und niemanden ausschließen.

Hilfe im Alter
gemeinnützige GmbH der Inneren Mission München
Leonhard-Henninger-Haus

Unsere Mission Menschlichkeit
Hilfe im Alter

Überwindung von Sprachbarrieren im Leonhard-Henninger-Haus: Mehrsprachige Versorgung

I. Einfache Alltagsverständigung
mögliche Situationen: Grundpflege, Einzelbetreuung, Essensbegleitung
Hilfsmittel: Kommunikations- und Bildkarten (tip doc 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.[5] [6] [7]
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

---

[5] Gute Erfahrungen bestehen mit PET Sprachen: Ansprechpartnerin
pet-sprachen.de

[6] Fördermöglichkeit Inhouse besteht über das Sozialreferat München:
https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Sozialamt/fachinformationen-pflege/foerderung_fortbildung_vollstationaere_pflege.html
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

[7] Fördermöglichkeit außerhalb: „Deutsch-Spezialmodul für nichtakademische Heilberufe", kostenlose Kurse z.B. bei Münchner Volkshochschule oder bfz, Teilnahme nur mit Berechtigungsschein des Jobcenters möglich (aber für Angestellte, Auszubildende, PflegehelferInnen im Anerkennungsverfahren), Ablauf also: 1. Kurs finden, 2. Schein im Jobcenter holen (zuvor abklären, ob Mitarbeitende des Jobcenters über Maßnahme informiert sind), 3. Teilnahme am Kurs. Informationen hierzu kann geben (mit schönen Grüßen von F): vom IQ Netzwerk,

besonders in Hinblick auf Haftungsfragen und die Psychohygiene der Mitarbeitenden zu betonen.

Hilfe im Alter
gemeinnützige GmbH der Inneren Mission München

Leonhard-Henninger-Haus

Hilfe im Alter
gemeinnützige GmbH der Inneren Mission München

Leonhard-Henninger-Haus

Unsere Mission
Menschlichkeit
Hilfe im Alter

Vermittlung von mehrsprachigen Ärztinnen und Ärzten

Kontakte zu Ärztinnen und Ärzten, aber auch andere Therapeutinnen und Therapeuten, die der vielfältigen Muttersprachen der Bewohnerinnen und Bewohner mächtig sind, werden nach und nach aufgebaut und gepflegt. Ein prophylaktischer Kontaktaufbau hat sich als nicht sinnvoll erwiesen, da der Aufwand des Kontaktaufbaus sehr hoch ist und die Nachfrage aus dem Haus noch sehr wechselhaft.

➔ Alle bekannten Haus- und Facharztkontakte werden zentral bei der Pflegeüberleitung gesammelt und bei Bedarf angefragt. Bereits bestehende Arztkontakte von Bewohnerinnen und Bewohnern werden dort abgespeichert um bei Bedarf darauf zurückgreifen zu können.

MÜNCHENSTIFT

Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren

Bezüglich der Überwindung von Sprachbarrieren verfolgt die MÜNCHENSTIFT je nach Bedarf zwei Konzepte: Hausinterner Dolmetschdienst und professionelles Dolmetschen

1. Hausinterner Dolmetschdienst

Im Hans-Sieber-Haus, Haus Heilig Geist und Haus an der Rümannstr.
wurde ein hausinterner Dolmetschdienst aufgebaut.
Dazu wurde die sprachlich-kulturelle Vielfalt innerhalb der Mitarbeiter*innenschaft als Ressource aktiv wahrgenommen. Die interessierten Mitarbeiter*innen für einen freiwilligen Einsatz im Rahmen ihrer Pflegetätigkeit wurden als interkulturelle ad-hoc Dolmetscher*innen gewonnen und entsprechend weitergebildet. Ziel ist es, die individuellen sprachlichen Kompetenzen in eine alltägliche Praxis überzuführen und im Rahmen der Regelarbeitszeit systematisch in den Pflegealltag zu implementieren.

Im Fortbildungsprogramm 2016 wurden insgesamt 16 Teilnehmer*innen aus den drei am Projekt IKÖ beteiligten Häusern geschult. Sieben von ihnen erhielten abschließend ein entsprechendes Zertifikat. Eine Nachholveranstaltung wurde im ersten Quartal 2017 geplant, damit weitere 9 Teilnehmer*innen, die aus unterschiedlichen Gründen das Abschlussmodul nicht besuchen konnten, dieses nachholen und ebenfalls mit Zertifikat abschließen konnten. Damit verfügt die MÜNCHENSTIFT seit 2017 über 16 zertifizierte Kräfte im freiwilligen Kulturdolmetscherprogramm. Im Jahr 2017 wurden weitere 13 Mitarbeitende aus den drei Projekthäusern geschult. Des Weiteren wurde ein Konzept zur praktischen Umsetzung im Pflegealltag erstellt. Im Jahr 2018 setzte sich das Projekt mit zwei weiteren Treffen fort.

Ressourcen (Stand Dezember 2018):
14 Sprachen und damit verbunden entsprechende soziokulturelle Lebensbereiche sind neben Deutsch als allen geläufiger Basissprache durch die mindestens zwei-, in vielen Fällen 3-4-sprachigen Dolmetscher*innen vertreten: Bosnisch, Dari/ Farsi (Persisch), Griechisch, Kroatisch, Lettisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Schlesisch, Serbisch, Türkisch, Ungarisch, Urdu und Zazaki.

Einsatzkriterien für Dolmetschende:
Der Dolmetscheinsatz erfolgt geplant und innerhalb der Dienstzeit in Absprache der betroffenen Bereiche. Spontane Einsätze erfolgen nur in Ausnahmefällen.

, Leitung Stabsstelle Vielfalt, @muenchenstift.de

Die geschulten Mitarbeiter*innen beteiligen sich freiwillig für Bewohner*innen mit und ohne Migrationshintergrund einen hausinternen Dometschdienst anzubieten mit

- geplantem Dolmetschen
- Alltagsdolmetschen
- Beschäftigungs- und Betreuungsangebote in der Muttersprache/Dialekt

Die geschulten Mitarbeiter*innen wissen, wenn es sich um eine Situation handelt, wo professionelles Dolmetschen benötigt wird.

2. Professionelles Dolmetschen

Situationen, wo professionelles Dolmetschen notwendig ist:

1. Bewohner*in/Angehörige sprechen kein Deutsch, um verwaltungstechnische Aspekte (Vertrag, Finanzierung, Betreuung etc.) zu besprechen.
2. Themen wie vorausschauende Versorgungsplanung.
3. Wenn die Bewohner*innen demenziell verändert sind und nicht mehr deutsch sprechen und auch die Ehepartner*innen nicht und/oder keine Angehörigen vorhanden sind.
4. Arzt- und/oder Therapiegespräche mit weitreichenden Konsequenzen (z.B.: Einwilligungen)

Das professionelle Dolmetschen wird zurzeit bei der MÜNCHENSTIFT selten in Anspruch genommen. Bei solchen Fällen haben die Häuser die Möglichkeit, einen professionellen Dolmetschdienst zu beauftragen.

Kontakt für das professionelle Dolmetschen:
Der Dolmetscher-Service für das Gesundheits- und Sozialwesen des Bayerischen Zentrums für transkulturelle Medizin e.V.:

Das Zentrum verfügt über Dolmetscher*innen, welche für 80 Sprachen übersetzen
Kontakt: Mo-Fr: 089 / 18 93 78 76 0, Email: info@bayzent.de, Fax: 089 / 189378769
Kosten: 29€/h plus 10,5€ Fahrtkosten und 24€ Vermittlungsgebühr.

Die Leitung der Stabsstelle Vielfalt ist mit dem Dolmetscher-Service für das Gesundheits- und Sozialwesen des Bayerischen Zentrums für transkulturelle Medizin e.V. im Kontakt. Kosten tragen die Häuser der MST selbst.

Handlungsempfehlungen
für die Überwindung von Sprachbarrieren im SeniorenWohnen Kieferngarten

Die Kommunikation im Pflegealltag, unter anderem auch in Fragen der Verwaltung, stellt generell für viele Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund, selbst wenn sie schon längere Zeit in München leben, eine besondere Herausforderung dar.
Wer Deutsch als Zweit- oder Fremdsprache spricht, hat häufig Schwierigkeiten, in der Kommunikation mit deutschsprachigen Institutionen Sachverhalte zu formulieren oder Entscheidungen zu verstehen. Dieser Umstand gilt auch für eine Institution der Langzeitaltenpflege. Viele Gespräche zwischen deutschsprachigen Beschäftigten und Migrant*innen verlaufen daher ineffizient und führen häufig zu Unzufriedenheit auf beiden Seiten.

Es ist auch davon auszugehen das künftige Klient*innen mit Migrationshintergrund und ohne ausreichende Sprachkenntnisse es schwer haben könnten, selbständig die Angebote der Einrichtung zu erkennen. Bei der Werbung für die Dienstleistungen des SW Kieferngarten empfiehlt sich eine Mehrsprachigkeit bei den Informations- und Werbematerialien, um potentiellen Klienten*innen und deren Angehörigen die Bandbreite des Angebotes entsprechend zu vermitteln. Davon ausgehend, dass im SW Kieferngarten fast 50% der Mitarbeitenden einen Migrationshintergrund haben, ist es sinnvoll im Personalbereich den Abbau von Sprachbarrieren zu berücksichtigen.

Somit sind hier Lösungsansätze zum Abbau von Sprachbarrieren von zentraler Bedeutung für die Teilhabe und Integration von Menschen mit Migrationshintergrund. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche Lösungsansätze das SW Kieferngarten künftig verfolgt, um Sprachbarrieren – auch im pflegerischen Handeln – abzubauen.
Der IKÖ-Projektleiter hat folgende Bereiche für einen notwendigen Abbau von Sprachbarrieren identifiziert:

- Erstkontakt mit potentiellen Klient*innen und Angehörigen mit Migrationshintergrund => Webseite, Werbe- und Info-Material
- Kommunikation mit potentiellen Klient*innen und Angehörigen mit Migrationshintergrund im Umgang mit Verwaltungsfragen (z.B. Vertragsangelegenheiten) => Einsatz professioneller Dolmetscher (zur rechtlichen Absicherung des SW Kieferngarten)
- Kommunikation mit Kund*innen und Angehörigen im Pflegealltag => Einsatz von „Tipp Doc Pflege Instrumenten mit Piktogrammen“
- Pflegealltag mit Personalressourcen aus dem Ausland bzw. mit
- Pflegealltag mit Personalressourcen aus dem Ausland bzw. Beschäftigten mit Migrationshintergrund ohne ausreichende Sprachkenntnisse => Hausinternes Angebot von Sprachkursen
- Eigenständige Orientierung in der Einrichtung für potentielle Klient*innen mit Migrationshintergrund und ihre Angehörigen => Beschilderungen mit Piktogrammen ergänzen
- Mediales Angebot der Einrichtung für Klient*innen mit Migrationshintergrund => Bereitstellung technischer Lösungen für mehrsprachigen TV-/RF-Empfang; Bereitstellung eines mehrsprachigen Literaturangebots in die Hausbibliothek

Stationären Pflegeeinrichtungen hilft es, organisatorische Lösungen für Übersetzungsbedarfe vorzuhalten. Mitarbeitende, die mit Bewohner*innen in deren Muttersprache kommunizieren können, werden oftmals als Schlüssel für eine vertrauensvolle Pflege empfunden.

Die Pflegequalität von Bewohner*innen mit Migrationshintergrund kann ggf. durch gezieltes Einbinden von mehrsprachigen Mitarbeitenden erhöht werden. Immer mehr Einrichtungen stellen daher gezielt bilinguale Mitarbeitende ein, kooperieren mit Übersetzungs- und Dolmetscherdiensten und bieten ihre Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit in mehreren Sprachen sowie in „Leichter Sprache“ an.

Im SW Kieferngarten ist eine Vielzahl von Mitarbeitenden beschäftigt, die eine oder mehrere Fremdsprachen beherrschen. Diese Ressourcen können im Zuge eines Hausinternen Sprachdienstes zum Nutzen aller Beteiligten genutzt werden. Ein bewusster Umgang mit Übersetzungsleistungen von Mitarbeitenden ist jedoch angeraten, wenn es nicht um Alltagsgespräche, sondern um Informations- und Beratungsgespräche geht, beispielsweise bei einem Heimeinzug oder wenn Entscheidungen, die die medizinische Versorgung betreffen, gefällt werden müssen. Es muss arbeitsrechtlich und organisatorisch klar definiert sein, unter welchen Voraussetzungen Sprachkompetenzen für die Einrichtung zur Verfügung gestellt werden.

Eine Übersicht zu unterschiedlichen Modellen der Sprachmittlung im Gesundheitswesen bietet die von der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration herausgegebene Broschüre: „Sprachmittlung im Gesundheitswesen. Erhebung und einheitliche Beschreibung von Modellen der Sprachmittlung im Gesundheitswesen Stand 2015“. Sie stellt ambulanten und stationären Einrichtungen, Ländern und Kommunen sowie Fachleuten übersichtliche Informationen für die Einführung oder Erweiterung von Sprachmittlung bereit.

Manche Kommunikationssituation erfordert jedoch den Einsatz staatlich gepr. Übersetzer, um rechtlich relevante Fragestellungen problemlos zu kommunizieren. Der Einsatz professioneller Übersetzer sichert die Interessen sowohl der Einrichtung als auch der Klient*innen. Der Einsatz von Dolmetscherdiensten bzw. Übersetzer*innen ist nicht kostenlos und keine von der Stadt geförderte Leistung im Bereich Pflege. Es ist daher wichtig abzuklären, in welchen Situationen der Einsatz von professionellen Dolmetschern notwendig und wie dieser zu bezahlen ist.

Im Pflegealltag wird es Situationen geben, in denen es nicht möglich ist, auf die Dienste des Hausinternen Sprachdienstes zurückzugreifen und in denen auch der Einsatz professioneller Dolmetscher nicht nötig ist. Für die Fälle bieten in München Organisationen mit ehrenamtlichen Dolmetscher*innen für geringfügiges Entgelt Hilfe.

Es gibt mittlerweile vielfältige Arbeitshilfen, in denen Schlüsselbegriffe und Situationen der Pflege in allgemein verständlichen Piktogrammen und Übersetzungen zusammengestellt sind, beispielsweise das von Christina Heilgensetzer herausgegebene Heft „tip doc pflege“ mit Bildern und Kurzbeschreibungen auf Arabisch, Deutsch und Türkisch.

Wenn Klient*innen und ihre Angehörigen sich in der Einrichtung orientieren möchten und über unzureichende Sprachkenntnisse verfügen, könnten die deutschsprachigen Wege- und Raumbeschilderungen zu undeutlich sein. Um dem entgegen zu wirken, bieten sich hier entsprechende Piktogramme an, die die bisherigen Beschilderungen ergänzen.

Beim Einsatz von Pflegekräften aus dem Ausland können sich Schwierigkeiten aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse ergeben. Um diese nach Möglichkeit zu vermeiden bzw. zu reduzieren, wären ggf. einrichtungsinterne Sprachkurse für Mitarbeitende mit Migrationshintergrund hilfreich. Die Landeshauptstadt München fördert entsprechende Angebote in diesem Bereich, auf die die Einrichtung zurückgreifen kann.

Diese Sprachkurse können von Mitarbeitenden jedoch häufig nur besucht werden, wenn der Arbeitgeber flexibel Zeiten für die Teilnahme an den Kursangeboten einräumen kann.
Der Erwerb der deutschen Sprache erhöht die Arbeitsqualität und die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden und somit insgesamt die Qualität der Einrichtung.

Um mit der Herausforderung Sprachbarrieren in der Einrichtung abzubauen umzugehen, ist es von Vorteil, sich mit gewissen Fragestellungen auseinander zu setzen. Einige Beispielfragen, die zu stellen wären:

- Gibt es eine Übersicht, über welche Sprachkompetenzen Mitarbeitende verfügen?
- Besteht eine Vereinbarung, unter welchen Bedingungen Mitarbeitende bereit sind, im Alltag sowie bei formellen Situationen als Sprachmittler zu fungieren?
- Auf welche Dienste von professionellen Sprachmittlern, Übersetzern und Dolmetschern kann die Einrichtung zurückgreifen?
- Gibt es mehrsprachige (auch in Leichter Sprache) Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtung?
- Ist die Beschilderung in der Einrichtung mehrsprachig?

Entwicklung eines hauseigenen Sprachdienstes im SeniorenWohnen Kieferngarten für Menschen anderer Herkunft

Mit dem Ziel, vorhandene Sprachbarrieren im SeniorenWohnen Kieferngarten abzubauen, fand 2017 eine einführende Fortbildung zum Thema „Hausinterner Dolmetscherdienst“ statt. Die Referentin ist in München eine Pionierin und auf diesem Gebiet und angesehene Spezialistin. 2018 folgte eine weitere Fortbildungsveranstaltung für alle Bereichsleitungen, an der auch die Einrichtungsleitung teilnahm. Danach entstand ein auf das SeniorenWohnen Kieferngarten abgestimmtes Programm zur Implementierung eines „Sprachdienstes“ – abweichend von „Dolmetscherdienst“, da dieser Begriff passender für die Einrichtung erschien – mit folgendem Ablauf:

Einführung

Die Versorgung von Menschen nichtdeutscher Herkunft im Alter erfordert die interkulturelle Öffnung der aufnehmenden Institutionen. Deshalb kommt den Einrichtungen der Altenhilfe zukünftig eine hohe Bedeutung und Verantwortung zu. Für sie gilt – trotz starker Tabuisierung der außerfamiliären Versorgung alter Menschen in deren Herkunftskulturen – pflegebedürftige Migrantinnen und Migranten als Bewohner*innen zu gewinnen und zufriedenstellend zu versorgen.

Eine bedeutende Schlüsselfunktion hat hierbei die Sprache. Experten gehen davon aus, dass ein großer Teil der betagten Migrant*innen im Vergleich zur Mehrheitsbevölkerung früher „alt“ und auch „dement“ sein wird; daher ist davon auszugehen, dass die erworbene Zweitsprache „Deutsch“ verloren gehen und Migrant*innen in Alten- und Pflegeeinrichtungen auf Sprachmittlung angewiesen sein werden.

Es erfordert sprachkundiges Personal in der Muttersprache der jeweiligen Klientel, welches auch bereit ist, im Sinne einer interkulturellen Kompetenz nicht nur in Übersetzungstätigkeiten, sondern auch darüber hinaus tätig zu werden. Um einen solchen Dienst zu etablieren, wurde die Bezeichnung „Interkultureller Sprachdienst im SeniorenWohnen Kieferngarten“ gewählt.

Warum?

- Damit wird auf jeglichen Vergleich mit „Dolmetscher“, „Sprachmittler“ oder „Übersetzer“ verzichtet, auch um keine Kompetenz zu suggerieren, die ausschließlich professionell ausgebildeten Berufsgruppen zukommt.

- „Sprachdienst“ kann als Metapher genutzt werden, um den Dienst auch in anderen Bereichen als nur der mündlichen Kommunikation zwischen Personal und Migrant*innen/ Angehörigen einzusetzen. Z. B. könnten Mitglieder des Sprachdienstes einen „Heimatabend“ für eine bestimmt Migrant*innen-Gruppe entwickeln, beratend in einem Qualitätszirkel mitarbeiten, Kontaktdaten örtlicher Organisationen derselben Sprache sammeln bzw. entsprechendes Informationsmaterial besorgen u.v.m.

- Der „Sprachdienst“ kann klein anfangen, mit wenigen Mitarbeitenden für eine oder zwei Migrant*innen-Gruppen, und sich allmählich – entsprechend der institutionellen Entwicklung – vergrößern bzw. auch sich in verschiedenen Aufgabenbereichen spezialisieren.

Pilot-Projektplan

1. **Vorbereitung: Dokumentation / Einverständniserklärung**
   Zur rechtlichen Absicherung der Einrichtung ist eine Dokumentation und Einverständniserklärung der Bewohner*innen/Angehörigen erforderlich. Werden intern entwickelt, erstellt.

2. Leitung des Sprachdienstes: Beauftragung

Leitung des Sprachdienstes – aus dem Kreis der Sprachdienst-Mitglieder - wird durch Einrichtungsleitung ernannt.
Aufgaben der Leitung:

- Jahresberichterstellung
- Ansprechpartner*in bei Konflikten
- Kontaktpflege zu Sprachdienst-Mitgliedern
- Organisation einer Jahreskonferenz des Sprachdienstes (Fortbildung)
- Organisation von Supervision (bei Bedarf)
- Einhaltung/Kontrolle vereinbarter „Spielregeln“
- Kontakt/Austausch mit Einrichtungsleitung

3. Grundausbildung für den Sprachdienst Kieferngarten

Eintägiges Seminar für sprachkundige Mitarbeitende

Themenschwerpunkte:

- Rechtliche Aspekte
  Bedeutung der schriftlichen Einwilligung zum Sprachdienst-Einsatz (haftungsrechtliche Absicherung der Einrichtung und des Sprachdienst-Mitglieds); keine schriftlichen Übersetzungen, keine Telefonate; Abbruch der Übersetzungstätigkeit bei Sprachproblemen;

- Rolle
  Der Sprachdienst ist Vertretung der Einrichtung, Vermittler zwischen SeniorenWohnen/ Personal und Bewohner*innen/Angehörigen, streng auf die Tätigkeit des Übersetzens fokussiert, kein privater Kontakt zu Bewohner*innen oder deren Umfeld, keine private Kommunikation); allen Bewohner*innen bzw. Nutzer*innen gegenüber wertschätzend und loyal.

- Problemlösungsorientiertes Vorgehen
  Typische Probleme mit Bewohner*innen und Angehörigen (du bis doch eine*r von uns …) problematisches Vorgehen des Nutzers (Zeitmangel, keine ausreichende Erklärung für Bewohner*in, Diskriminierung (z.B. warum können Sie kein Deutsch?...), unangemessenes Verhalten des Nutzers gegenüber Sprachdienst, psychische Überforderung

- Kommunikation mit der Familie
  Beachtung der Familienstrukturen, der Person in ihrer Eigenständigkeit

- Diskriminierung, Stereotypisierung, Ethnisierung – interkulturelle Kompetenz

- Konflikte, Störungen, Ansprechpartner*innen

Das Tagesseminar kann erst stattfinden, wenn Formulare vorliegen (s. o.), die Leitung bestimmt ist und eine Festlegung zur Organisation der Inanspruchnahme (innerhalb/ außerhalb der Dienstzeit, Freizeitausgleich etc.) schriftlich festgelegt und durch die Einrichtung genehmigt wurde. Nach der Schulung können weitere Schritte, wie Qualitätszirkel, feste Angebote für Bewohner*innen mit Migrationshintergrund, bunte Abende etc. unternommen werden.

Zeitliche Planung

- Erstellen der Formulare (Einverständniserklärung, Dokumentation) > durch Einrichtung
- Auswahl der Leitung des Sprachdienstes durch Einrichtungsleitung
- Liste infrage kommender Mitarbeiter*innen erstellen (Absprache mit Einrichtungsleitg.)
- Organisation Seminar „Grundausbildung für den Sprachdienst Kieferngarten“
- Interne (feierliche) Vorstellung der Mitglieder des Sprachdienstes mit Überreichung der Mitglieds-Urkunden

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 3:
Baustein 1 – Dokumentationen von Umbaumaßnahmen

Stand: März 2020

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

HORST-SALZMANN-ZENTRUM

Plievierpark 9, 81737 München
www.awo-muenchen.de

VOM PARK CAFÉ ZUM DIALOG CAFÉ

Im Rahmen unserer Teilnahme am Projekt Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege (IKÖ) wurde das ehemalige Park Café des HSZ zu einem Raum der Interkulturellen Begegnung umgebaut. Das Vorhaben konnte im Zeitraum Oktober 2018 bis September 2019 realisiert werden – u.a. mit Unterstützung durch die Architektin Dr. Birgit Dietz.

Der Begegnungsraum ist ganz in warme Farben gehalten, die neuen Möbel ebenso wie die Wände. Die Besucher*innen sollen schon beim Eintreten ein Wohl-Gefühl empfinden. Ob sie sich dann einfach hinsetzen und Kuchen essen oder eines der interkulturellen Angebote wie die Kochinsel oder eine Interkulturelle Nische wahrnehmen, bleibt ihnen überlassen.

INTERKULTURELLE NISCHEN

Rechts vom Eingang wurden zwei voneinander abgetrennte kleine Räume installiert, die zum Dialog Café hin offen sind. Der offene Gesamtcharakter des Begegnungsraums bleibt dadurch erhalten.

Die Räume sollen eingerichtet werden mit Gegenständen, die die Bewohner*innen an ihre Herkunft, Heimat, Kultur und Sprache erinnern. Durch die Identifikation von typischen Farben, Gerüchen und Lauten aus ihrem früheren Leben wird die eigene Biographie sinnlich erlebbar gemacht. Das Wiedererkennen rettet verschüttete Erinnerungen aus dem Vergessen und erhöht so die Lebensqualität.

GELEBTE ERINNERUNG

Ein kleiner runder Tisch und zwei Sessel in warmen Farben laden in den Interkulturellen Nischen zum Verweilen ein.

An den Wänden und auf den Regalen befinden sich Gegenstände aus dem Alltag: Bilder, Vasen, Lampen, vielleicht auch duftende Kräuter, die aufgrund ihrer Vertrautheit in der Lage sind, die Tür zur Erinnerung aufzustoßen.

Um Missverständnissen vorzubeugen, sollen die Interkulturellen Nischen keine religiösen Symbole beinhalten. Je nach kulturellem Hintergrund ist ihre Ausstattung flexibel veränderbar.

KOCHINSEL MIT KÜHLVITRINE

Ein Kernbereich im Dialog Café ist die Kochinsel mit angeschlossener Kühlvitrine. An dieser stationären Kocheinrichtung sollen von unseren Bewohnern*innen mit Migrationshintergrund vertraute Gerichte mit ihren typischen Farben und Gerüchen erfahrbar gemacht werden. Das kann beim aktiven Kochen geschehen, man kann aber auch eigene Speisen mitbringen oder sich bedienen lassen.

MÜNCHENSTIFT

Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen im Hans-Sieber-Haus der MÜNCHENSTIFT GmbH im Rahmen des Projektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München“ (Kurzkonzept)

gefördert aus Projektmitteln der Landeshauptstadt München, Sozialreferat

Angebote für Muslimas und Muslime

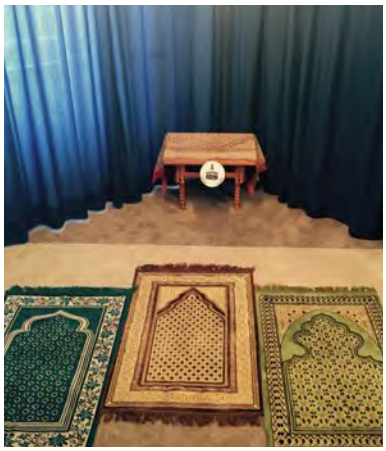
Das Hans-Sieber-Haus beteiligt sich seit 2014 am Projekt der „Interkulturellen Öffnung in der Langzeitpflege“. Die Projektumsetzung erfolgt auf mehreren Ebenen. Dazu zählen auch Gestaltungs- und Umbaumaßnahmen.

Denn damit interkulturelle Öffnung sichtbar wird, sind Veränderungen im Erscheinungsbild eines Hauses notwendig. Gestaltungsmaßnahmen können eine starke Wirkung nach innen und nach außen entfalten. Das Hans-Sieber-Haus begrüßt beispielsweise alle BewohnerInnen, Mitarbeitenden und BesucherInnen im Eingangsfoyer durch ein „Herzlich willkommen“ in 20 Sprachen. Im Eingangsfoyer rechts weisen kleine orientalische Accessoires und links ein Zeitungsträger mit internationaler Presse darauf hin, dass alle BesucherInnen, egal welcher Herkunft, willkommen sind.

Im Rahmen des Gesamtkonzeptes der MÜNCHENSTIFT legte das Haus in Bezug auf die Entwicklung von spezifischen Angeboten einen Schwerpunkt auf MigrantInnen muslimischen Glaubens. Diese spezifischen Angebote ermöglicht es, den Bedürfnissen aller SeniorInnen in München gerecht zu werden. Mit der Öffnung eines Wohnbereiches, der speziell die Bedürfnisse von muslimischen Seniorinnen und Senioren berücksichtigt, entstand ein neues, zusätzliches Angebot. Konzeptionell ist die Integration dieser spezifischen Angebote in diesen Wohnbereich vorgesehen. Das bedeutet, von Beginn an war geplant, dass in diesem Wohnbereich nicht nur Bewohnerinnen und Bewohner muslimischen Glaubens leben. Die kultursensible Pflege, die sich in der Tagesstruktur, im Ambiente, beim Essensangebot und in der Berücksichtigung von religiösen Gewohnheiten widerspiegelt, sollte speziell auf die Bedürfnisse von Muslimen eingehen. Demnach orientierten sich die Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen im Hans-Sieber-Haus an der Zielgruppe der Bewohnerinnen und Bewohner muslimischen Glaubens.

Eine Fußmatte im Eingangsbereich begrüßt in verschiedenen Sprachen, 2015

Muslimischer Gebetsraum zur Eröffnung, 2015


Muslimischer Gebetsraum, 2017

Bildnachweis: alle Bilder © MÜNCHENSTIFT GmbH

Partizipative Planung und Umsetzung

Muslimischer Gebetsraum

Samowar und Shisha in der Teestube, 2015

Das Kernstück im neu gestalteten Wohnbereich ist der Gebetsraum. Das Architekturbüro Jaserevic, das auch die Moschee in Penzberg entwarf, plante den Umbau eines Bewohnerzimmers zum Gebetsraum. Zur Beratung der Entwürfe wurden der Moscheeverein Allach und Mitarbeitende miteinbezogen. Während des Umbaus lud das Hans-Sieber-Haus den Muslimrat der Landeshauptstadt München und den benachbarten Imam zu einer Besichtigung und Beratung vor Ort ein. Gemeinsam wurden Farben und Lampen für den Raum ausgesucht. Auch die Gebetsrichtung nach Mekka wurde professionell mit einem speziellen Kompass ausgelotet. Ein behindertengerechter Waschraum, der auch für RollstuhlfahrerInnen geeignet ist, wurde installiert. Eine „orientalische Teestube" ist der nächste Blickfang im Wohnbereich. In dieser Teestube befinden sich gut sichtbar ein Samowar und eine Shisha. Die Polstermöbel sowie das türkische Teegeschirr in der Glasvitrine erinnern an ein „türkisches" Wohnzimmer.

Die Angebote des Wohnbereichs wurden zudem mit einer erhöhten Zahl von empfangbaren TV-Programmen in Landessprache ergänzt. Hier gelang es, aus einer Mischung von Kabelfernsehen und einer Satellitenschüssel das Programm um 200 Kanäle aus verschiedensten Ländern zu erweitern. Der Schwerpunkt liegt derzeit auf arabischen, türkischen sowie bosnischen Sendern.

Halal-Küche

Ein weiteres von muslimischen SeniorInnen benanntes Bedürfnis war die Ernährung nach Halalregeln. Im Zusammenarbeit mit dem Muslimrat der Landeshauptstadt München konnten in gemeinsamen Gesprächen einfache und umsetzbare Lösungen zur Einhaltung einer Halalküche verwirklicht werden. In der Küche wurde folgend ein spezieller Bereich geschaffen, um Halalkost anbieten zu können.

Küchenleiter Erwin Kraus vor der farblich markierten Halal-Ecke in der Küche des Hans-Sieber-Hauses, 2016

Die Lagerhaltung konnte mit Boxen, die mit Halal gekennzeichnet sind, gelöst werden. Für die Produktion wurde ein separater Heißluftofen angeschafft. Produziert wird in einer farblich markierten Halalecke. Die Lieferung der fertigen Speisen in den Wohnbereich erfolgt über einen eigenen mobilen Küchenwagen nur für Halalkost, von dem aus die Speisen verteilt werden.

Nach einer gemeinsamen Begehung der Küche mit einem Vertreter des Muslimrates wurde hinsichtlich der Abläufe eine Reihe weiterer Informationen festgehalten. Zum Beispiel an welchen Orten in München entsprechend zertifizierte Lebensmittel zu bekommen sind oder dass Halalgerichte im Wohnbereich mit einem eigenen Vorlegebesteck ausgegeben werden.

Die Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen wurden der Öffentlichkeit im Rahmen einer großen Eröffnungsfeier am 9. Juni 2015 präsentiert. Anwesend waren u. a. auch die an der Planung beteiligten Akteure muslimischer Gemeinschaften.

MÜNCHENSTIFT GmbH, Severinstraße 4, 81541 München, www.muenchenstift.de | Stabsstelle Vielfalt | August 2018
Bildnachweis: alle Bilder © MÜNCHENSTIFT GmbH

Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen im Haus Heilig Geist der MÜNCHENSTIFT GmbH im Rahmen des Projektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München“ (Kurzkonzept)

gefördert aus Projektmitteln der Landeshauptstadt München, Sozialreferat

Mediterranes Flair: Das Haus Heilig Geist zeigt sein neues Gesicht

Damit interkulturelle Öffnung sichtbar wird, sind auch Veränderungen im Erscheinungsbild eines Hauses notwendig. Im Rahmen des Gesamtkonzeptes der MÜNCHENSTIFT legte das Projekt-Haus Heilig Geist einen Schwerpunkt auf MigrantInnen aus dem Mittelmeerraum, u. a. da schon zu Projektbeginn die größte Gruppe der damaligen BewohnerInnen mit Migrationshintergrund aus dieser Region stammte. Demnach orientierten sich die Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen an der Zielgruppe der Bewohnerinnen und Bewohner mit mediterranem Migrationshintergrund.

Grundsätzlich lassen sich in dem mehrteiligen Gestaltungskonzept wirkungs- und funktionsbezogene Maßnahmen unterscheiden.

Mit den wirkungsbezogenen Gestaltungsmaßnahmen ist ein mediterranes Flair geschaffen worden, wobei das Farbkonzept dabei eine zentrale Rolle spielt. Im Eingangsbereich machen mediterrane Farbtöne in den Bögen das Raumklima weicher und wärmer. Auf historischer Pastellfarbigkeit basierend ist ein Verbindungsgang mit fünf Farbtönen gegliedert, um mit dem entstehenden Rhythmus Leichtigkeit und ein mediterranes Ambiente zu schaffen. Auch die mehrlagigen Fotocollagen in der Nische eines Wohnbereiches im Erdgeschoss, die wie Fenster wirken, fangen mediterrane Stimmungen ein. Im Flur über einem Handlauf findet sich ein Mosaikband, das den Charakter des langen Ganges verändert und belebt. Abgerundet wird die mediterrane Wirkung im Eingangsbereich durch einen neuen Grünpflanzenmix mit Übertöpfen in Flechtoptik.

Das Farbkonzept wurde von dem Gestalter Alexander Hoenig entwickelt und die vierteilige Fotocollage von der Fotografin Julia Blaukopf.

Farbige Rundbogen kreieren ein mediterranes Flair im Eingangsbereich © MÜNCHENSTIFT GmbH

Bewohnerinnen und Bewohner schauen gemeinsam eine Fotodokumentation an © Jonas Gehrling

Direkt neben der Rezeption, mit an der dahinterliegenden Wand angebrachten Willkommensgrüßen in verschiedenen Sprachen, ist eine digitale Bildinstallation zu sehen. Für diese animierte Präsentation stellten BewohnerInnen des Hauses alte Fotografien, beispielsweise von Urlauben am Mittelmeer um 1960, zur Verfügung. Die Fotos wurden für die Bildinstallation von einer Fotografin direkt aus den Familienalben abfotografiert. Der Kurator Michael Härteis wählte zahlreiche Bilder aus und ergänzte sie mit Aufnahmen aus dem Stadtarchiv München, dem Archiv der Münchner Arbeiterbewegung und dem „Griechischen Haus". Darunter befinden sich Aufnahmen von MigrantInnen aus den 1960er Jahren in München in verschiedenen Lebensbereichen und weitere Fotos aus dem „alten" München. Die digitale Bilderschau lädt so zum Verweilen ein, stellt die Biografien der BewohnerInnen in den Mittelpunkt, bietet vielfältige Anknüpfungspunkte zum Gespräch und regt zum Austausch eigener Erlebnisse an. Die mediterranen Bezüge vieler Bilder verbinden die BewohnerInnen in mehrfacher Hinsicht, etwa indem sie bei einigen heimatliche Erinnerungen wachrufen und andere an Urlaube im Süden denken lassen.

Zudem erfüllt der für diese Bilderschau neu angebrachte, in einem Holzrahmen gefasste große Monitor mehrere weitere Funktionen: beispielsweise eignet sich der Bildschirm aufgrund seiner Größe auch für Filmvorführungen im Foyer.

Nach mehrwöchigen Arbeiten wurden die Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen der Öffentlichkeit im Rahmen einer großen Eröffnungsfeier am 9. März 2016 präsentiert.

Zeitungen aus diversen Ländern gehören zum Standardangebot © MÜNCHENSTIFT GmbH

Eine Bewohnerin befühlt ein Mosaikband © Jonas Gehrling

Fototapeten rufen Erinnerungen an das Mittelmeer wach © MÜNCHENSTIFT GmbH

MÜNCHENSTIFT

Haus Heilig Geist

Dom-Pedro-Platz 6
80637 München

Umgestaltung im Wohnbereich 2

Im Rahmen der interkulturellen Öffnung unseres Hauses wurde die Aufenthaltsfläche gegenüber der Wohnküche auf Wohnbereich 2 umgestaltet. Um Bewohner*innen mit und ohne Migrationshintergrund gleichsam zu begeistern, zeigt die gewählte Fototapete Venedig. An der gegenüberliegenden Wandfläche entstand eine neue Sitzecke mit Tischen. Sowohl die Sitzbänke als auch die Tischplatten sind oval geschwungen, sodass die Fototapete von möglichst vielen Bewohner*innen betrachtet werden kann. Ziel dieser Umgestaltung ist es, den Austausch zwischen Bewohner*innen zu fördern und Erinnerungen an die letzte Italienreise oder die alte Heimat aufblühen zu lassen.

Nach Fertigstellung der Gestaltung wurde eine italienische Eröffnungsfeier im Rahmen der hausinternen Tagespflege abgehalten. Hierbei wurden italienische Lieder gespielt und die Bewohner*innen mit Cappuccino und Tiramisu verköstigt.

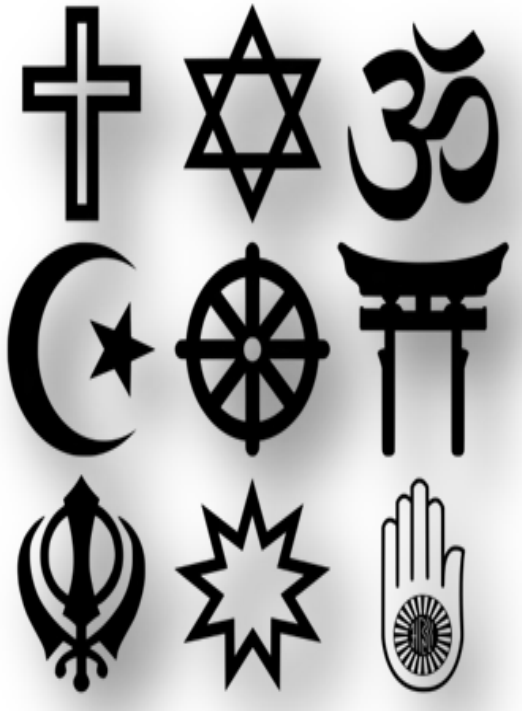
MÜNCHENSTIFT

SeniorenWohnen BRK
Ihr Plus im Alter

Interreligiöser Raum der Stille

SeniorenWohnen Kieferngarten
Bauernfeindstraße 15, 80939 München

Bayerisches Rotes Kreuz



Sozialservice-Gesellschaft
des Bayerischen Roten Kreuzes GmbH

„Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München“,

Modelleinrichtung Kieferngarten

Teilprojekt „Interreligiöser Raum der Stille“

Verfasst von Silke Ettling in Kooperation mit Philip Egbune

Interreligiöser Raum der Stille

1. Allgemeines zum interreligiösen Raum der Stille
2. Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten
3. Seniorengerechte Einrichtung
4. Räumliche Gestaltung und Einrichtung

   Befragung von Expertengruppen
   4.1.1 Durchführung Interviews
   4.1.2 Ergebnisse

   Raumgestaltung: Zusammenarbeit mit dem fahrenden Raum
   4.2.1 Projektwoche

   Ausbau des Raumes mit Holzelementen

5. Fazit
6. Anhang

   6.1 Vorlage Fragen Katalog
   6.2 Foto Dokumentation

1. Allgemeines zum interreligiösen Raum der Stille

Im Zuge des Projekts „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München“ sollte in der Modelleinrichtung SeniorenWohnen Kieferngarten ein interreligiöser Raum der Stille entstehen. Im Rahmen des Gesamtprojektes erhielten die Träger der Modelleinrichtungen eine einmalige Förderung für Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen zur interkulturellen Öffnung.

Unter interkultureller Öffnung wird eine Strategie der Organisationsentwicklung verstanden, die auf die kulturelle Vielfalt der die Institution umgebenden Gesellschaft angemessen reagieren soll.

Mit einem solchen interreligiösen Räumen der Stille möchte man auf die zunehmende religiöse Heterogenität der Gesellschaft reagieren. In einer Einrichtung wie dem SeniorenWohnen Kieferngarten kann ein solcher Raum sowohl Bewohnerinnen und Bewohnern, deren Angehörigen als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Institution mit unterschiedlichem religiösem Hintergrund einen Raum für Rückzug und Gebet bieten.

Solche interreligiösen Räume findet man inzwischen in einer Vielzahl von öffentlichen und halböffentlichen Gebäuden, Bahnhöfen, Flughäfen, Krankenhäusern, Universitäten u.v.m. Im Gegensatz zu religiösen Stätten, die sich häufig im Zentrum von Städten und Dörfern befinden, sind solche religiösen Räumlichkeiten häufig eher in den äußeren Zonen oder Nischen von Institutionen zu finden.

Interreligiöse Räume scheinen die adäquate Antwort auf eine zunehmend global vernetzte Welt zu bieten, die zahlreiche Kulturen und deren Religionen miteinander in Kontakt bringt.

Bei einem interreligiösen Raum im strikten Sinne handelt es sich um einen Raum, „der von Menschen aller religiösen Überzeugungen und spiritueller Bedürfnisse gleichzeitig und gleichberechtigt genutzt werden kann und soll“ (Kuschel: Seite 8 zitiert nach Schröer Seite 27). Das heißt, der Raum der Stille steht allen offen, auch evangelischen und katholischen Christen sowie Atheisten.

2. Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten

Da im Projekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München“ durch die Landeshauptstadt München auch bauliche Maßnahmen gefördert werden, wurde von der Einrichtungsleitung des SeniorenWohnen Kieferngarten ein Kellerraum innerhalb der Einrichtung zur Verfügung gestellt, um daraus einen interreligiösen Raum der Stille zu gestalten. In unmittelbarer Nähe befindet sich ein Bad, das von muslimischen Gläubigen für deren notwendige rituelle Reinigung vor dem Gebet genutzt werden kann. Der Zugang zum Raum der Stille führt durch einen Aufenthaltsraum für Bewohnerinnen und Bewohner.

Idealerweise könnte diese Konstellation zu Begegnungen führen, die ein Miteinander von Menschen unterschiedlicher religiöser und kultureller Herkunft fördern.

Anderseits könnten sich die Bewohnerinnen und Bewohner bei ihren Treffen durch Besucherinnen und Besucher des Raums der Stille gestört fühlen, was durchaus Konfliktpotenzial bergen könnte.

3. Seniorengerechte und barrierefreie Einrichtung

Da dieser interreligiöse Raum der Stille in Zukunft auch von Bewohnerinnen und Bewohnern mit und ohne Migrationshintergrund genutzt werden soll, ist vor allem auch ein seniorengerechter und barrierefreie Ausbau des Raumes von Bedeutung.

Als wichtigste Maßnahme wurde der Türstock verbreitert, um auch Rollstuhlfahrerinnen und -fahrern den Zugang zu ermöglichen. Zudem wurde eine Tür mit Sichtfenster eingebaut, um sehen zu können, falls Nutzerinnen oder Nutzer gesundheitliche Probleme haben und/oder Hilfe benötigen.

4. Räumliche Gestaltung und Einrichtung

Für die räumliche Gestaltung des interreligiösen Raums der Stille stand, wie bereits erwähnt, ein nur wenige Quadratmeter großer Kellerraum mit einer Tür und Oberlichtern an zwei Außenwänden zur Verfügung.

Idealerweise ermöglichen interreligiöse Räume der Stille ein gleichberechtigtes und gleichzeitiges Ausüben religiöser Aktivitäten unterschiedlicher religiöser Gruppen.

Aufgrund der geringen räumlichen Größe des Raums der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten wird sich ein ungestörtes Miteinander verschiedener Religionen unter Umständen schwer umsetzen lassen.

Um aber eine gleichberechtigte gemeinsame Nutzung des Raumes unterschiedlicher religiöser Gruppen sicherzustellen, und um deren gemeinsame und unterschiedliche Bedürfnisse in der Nutzung herauszufinden, wurden in einem ersten Schritt Interviews mit religiösen Vertreter*innen bzw. Personen mit einem sehr großen Wissensfundus zur jeweiligen Religion (entsprechend der wichtigsten Religionsgruppen im Umkreis des SeniorenWohnen Kieferngarten) durchgeführt. Dazu gehörten Muslime, Griechisch-orthodoxe Christen, Juden und Buddhisten.

Für die Planung und konkrete Umsetzung bei der Gestaltung dieses interreligiösen Raums der Stille konnten die beiden Künstler Patrik Tircher und Veronika Götz gewonnen werden. Für die Gestaltung stellte die geringe Größe der Räumlichkeit eine große Herausforderung dar. Nicht zuletzt, um eine – ähnlich in religiösen Stätten, wie Kirchen oder Moscheen – Stimmung des „Nicht-Alltäglichen“ zu erzeugen, und um sich idealerweise von den eher pragmatisch orientierten Funktionsräumen abzuheben.

Herr Tircher und Frau Götz waren im August und September 2017 in unmittelbarer Nähe des SeniorenWohnens Kieferngarten für das Projekt „Der Fahrende Raum“ der Stadt München tätig. Ein mobiles Kunstprojekt, das zusammen mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen aus Freimann Kunst schaffen möchte.

Patrik Tircher hat neben seiner künstlerischen Tätigkeit durch jahrelange Arbeit im Bereich Bühnenbau viel Erfahrung und Wissen und konnte dabei helfen, den künftigen Gebetsraum trotz seiner geringen Größe (oder gerade deshalb) auf professionelle Art kunstvoll funktional und angenehm zum Verweilen zu gestalten.

Veronika Götz ist pädagogisch und künstlerisch an der Konzeption des fahrenden Raums beteiligt.

4.1 Befragungen von Expertengruppen

Um ein gleichberechtigtes Miteinander unterschiedlicher religiöser Gruppen bei der Einrichtung eines interreligiösen Raums der Stille zu unterstützen und um sich überschneidenden bzw. sich voneinander unterscheidenden Bedürfnissen bei der Religionsausübung Rechnung zu tragen, sollten jeweils hochrangige Vertreter der Religionsgemeinschaften oder entsprechende Personen mit einem großen spezifischen Wissen zu ihrer Religion befragt werden

Die ursprüngliche Idee, die Religionsvertreter in einer moderierten Veranstaltung an einen Tisch zu bringen, um gemeinsam Ideen und Konzepte zu gestalten, erwies sich hinsichtlich einer gemeinsamen Terminfindung zu kompliziert und wurde wieder verworfen. Alternativ wurden Einzelinterviews anhand eines Interviewleitfadens geführt.

Bei der Auswahl der jeweiligen Religionsgemeinschaften wurde die Bevölkerungszusammensetzung der umliegenden Stadtteile Kieferngarten/Freimann auch im Hinblick auf zukünftige potentielle Bewohnerinnen und Bewohner herangezogen. Daraus ergab sich eine schwerpunktmäßige Zusammenarbeit mit muslimischen, griechisch-orthodoxen, jüdischen und buddhistischen Religionsgemeinschaften.

4.1.1. Durchführung der Interviews

Folgende Religionsvertreter stellten sich für Interviews zur Verfügung:

Judentum:
Herr Rabbiner Langnas, 1998 bis 2011 Gemeinderabbiner der Israelitischen Kultusgemeinde München und Mitglied im Ständigen Ausschuss der Europäischen Rabbinerkonferenz.

Griechisch-orthodoxe Kirche:
Herr Georgios Simios, Gemeindepfarrer in München, griechisch-orthodoxe Gemeinde Allerheiligen in München

Buddhismus:
Frau Ngan Nguyen-Meyer, Interkulturelle Trainerin Schwerpunkt Vietnam, Lehrbeauftragte an der Hochschule München, Fakultät für angewandte Sozialwissenschaften, vietnamesischer Migrationshintergrund, Pho Bao Pagode Freimann

Islam:
Herr Ahmed Shamel, Blaue Moschee München Freimann
Frau Layli Moradi, Muslimin, Religionslehrerin in Ausbildung

4.1.2 Ergebnisse

Die Ergebnisse der Interviews sind (mit Ausnahme des Vertreters der jüdischen Gemeinde, der terminlich zu sehr eingebunden war) Auszüge aus mehrstündigen Besuchen, Unterhaltungen und Interviews vor Ort.

Die Gespräche mit einer Dauer von 2-3 Stunden fanden in der griechisch-orthodoxen Kirche in München, Ungererstraße, in der Pagode in Freimann und in der Blauen Moschee in Freimann statt. Sie dienten neben der Informationsgewinnung auch der Kontaktaufnahme und Vertrauensarbeit im Zuge des interkulturellen Öffnungsprozesses im SeniorenWohnen Kieferngarten.

Zusammenfassend haben die Interviews folgendes ergeben:
Alle Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner standen der Idee des interreligiösen Raumes von Anfang an äußerst positiv gegenüber. Eine Ausnahme bildete der Vertreter der muslimischen Gemeinde. Dieser meinte, dass sich ein solcher Raum nicht zu einer zufriedenstellenden Nutzung durch muslimische Gläubige umsetzen ließe, sondern dass für diese ein separater Gebetsraum zur exklusiven Nutzung nötig wäre. Nach einem längeren Gespräch und einer ausführlichen Beschreibung der Idee hinter einem solchen interreligiösen Raum der Stille, sah auch er durchaus die Möglichkeit einer gemeinsamen Nutzung des Raumes durch mehrere Religionsgemeinschaften.

Hinsichtlich der Gestaltung des Raumes stand für alle die absolute Neutralität im Vordergrund. Es sollten in keinem Fall religiöse Symbole oder Abbildungen anderer Glaubensgemeinschaften zu sehen sein.

Die Idee des Künstlers Patrik Tircher, die Form des Sechsecks bei der Gestaltung der Mobilen Einrichtungsgegenstände im Raum als wiederkehrendes Element zu verwenden, stand für keinen der Vertreter in Widerspruch zu religiösen Symbolen.

Auch die Farben für den Einsatz in der Raumgestaltung hinsichtlich ihrer religiösen Bedeutung wurden abgefragt. Die Religionsvertretern äußerten diesbezüglich keine besonderen Wünsche.

Sowohl der Vertreter der jüdischen wie auch der Vertreter der islamischen Gemeinschaft äußerte als Voraussetzung für die gemeinsame Raumnutzung von Männern und Frauen den Wunsch, den Raum – z. B. mittels Vorhang oder Paravent – abzutrennen.

Die Ausrichtung beim Gebet nach den Himmelsrichtungen spielt sowohl bei den Muslimen als auch bei den griechisch-orthodoxen Christen eine Rolle.
Die Muslime wünschten sich die Kennzeichnung der Gebetsrichtung Mekka im Raum, während bei den griechisch-orthodoxen Christen religiöse Häuser in der Regel Richtung Osten ausgerichtet werden. Notfalls können diese aber auch in andere Richtungen weisen, falls – wie in unserem Fall oder beispielsweise zwischen Felsen – die baulichen Voraussetzungen nicht gegeben sind.

Für die Religionsvertreter des Islams, des Judentums und der griechisch-orthodoxen Kirche stellt es kein Problem dar, wenn Gegenstände, die für das Gebet oder eine kleine Zeremonie benötigt werden, je nach Bedarf hervorgeholt oder im Anschluss wieder in abschließbare Schränke geräumt werden müssen.

Ausnahme stellt hier der Buddhismus dar. Laut der Vertreterin der (vietnamesischen) Buddhisten gilt ein buddhistischer Altar in der Fremde als Medium zur Verbindung zwischen Person und Hauptaltar. Er kann nicht bei Bedarf auf- oder abgebaut werden, sondern muss ständig vor Ort sein, um genutzt werden zu können.
Es wurde vereinbart, einen dauerhaften Altar in einem abschließbaren und für andere Religionen nicht sichtbaren Schrankteil einzurichten.

4.2. Raumgestaltung: Zusammenarbeit mit dem fahrenden Raum

Zentrale Herausforderung für die Gestaltung des interreligiösen Raumes war, die von den Religionsgemeinschaften gewünschte Neutralität zu wahren und auf die Verwendung konkreter religiöser Zeichen zu verzichten. Diese konkreten religiösen Zeichen sollten ersetzt werden durch wiederkehrende Farben, Formen und den Einsatz von Licht.

Dabei kamen zwei, in unterschiedlichsten Religionen vorkommende Elemente zum Einsatz, ohne damit eindeutig auf bestimmte weltreligiöse Traditionen zu verweisen: Zum einen geschah dies durch die Hinterglasmalerei (Plexiglas, gemeinsam gestaltet von Kindern, Bewohnerinnen und Bewohnern des SeniorenWohnen Kieferngarten) und zum anderen durch das in vielen Religionen symbolisch verwendete Sechseck, das in der Gestaltung des Raumes Verwendung fand.

Für den Einsatz der Farben wurden religiöse Bedeutungen abgefragt und bei ihrer Verwendung berücksichtigt. Die Form des Sechsecks findet man vor allem bei der Gestaltung der mobilen Elemente im Raum. Mit Hilfe von Licht durch buntes Glas (Oberlichter, beleuchtete Möbel, indirekt beleuchtete Wände) sollte eine sakrale Anmutung erzeugt werden, ohne auf gewohnte traditionelle Formen zurückzugreifen.

Aus praktischer Sicht wurde auf einen abschließbaren Schrank Wert gelegt - zur Aufbewahrung der wichtigsten sakralen Gegenstände. Ein offenes Regal steht zur Ablage persönlicher Gegenstände während des Aufenthalts zur Verfügung.

Ein Teppichboden ermöglicht ggf. die Religionsausübung auf dem Boden. Abschließbare Waschgelegenheiten befinden sich unweit des Raumes.

Für die Planung und konkrete Umsetzung dieses multireligiösen Raums der Stille wurden, wie bereits erwähnt, die beiden Künstler Patrik Tircher und Veronika Götz mit einbezogen. Sie waren im Sommer 2017 in der Umgebung des SeniorenWohnen Kieferngarten für das Projekt „Der Fahrende Raum“ der Stadt München tätig.

4.2.1 Projektwoche

Veronika Götz war pädagogisch und künstlerisch an der Konzeption des Fahrenden Raums beteiligt.
Sie besuchte zunächst während einer Projektwoche in der Zeit vom 4. bis 8. September 2017 gemeinsam mit Kindern, Seniorinnen und Senioren diverse religiöse Stätten, um anschließend Ergebnisse und Eindrücke aus den Besuchen mit allen Beteiligten in die künstlerische Arbeit einfließen zu lassen.

Auf der Liste der besuchten religiösen Stätten standen das Buddhistische Zentrum Wat Thai in Giesing und die Hauptsynagoge Ohel Jakob in München, die griechisch-orthodoxen Allerheiligenkirche sowie die Blaue Moschee Freimann.

Im Anschluss an die Exkursionen entstanden an zwei aufeinanderfolgenden Kunsttagen im SeniorenWohnen Kieferngarten die Hinterglasbilder auf Plexiglas.

Dazu trafen sich Kinder aus benachbarten Kindertagesstätten sowie einer betreuten Feriengruppe mit Bewohnerinnen und Bewohnern der Senioreneinrichtung. Im Atelier bzw. im Hof wurden unter Anleitung von Herrn Tircher und Frau Götz die Plexiglasscheiben bemalt. Die gemeinsam gestalteten Hinterglasmalerei-Bilder wurden später von Patrik Tircher in die Inneneinrichtung eingearbeitet.

Die Projektarbeit mit den Künstlern ergab zusätzliche positive Aspekte, da Kinder aus der Umgebung aktiv in einen gemeinsamen kreativen und generationsübergreifenden Schaffungsprozess einbezogen wurden, was allen Beteiligten sehr viel Spaß bereitet hat. Durch die gemeinsame Arbeit und Interaktion mit dem Kunstprojekt bot sich der Einrichtung darüber hinaus die Gelegenheit, neue Kontakte zur Nachbarschaft in der Umgebung der Einrichtung zu knüpfen.

Auf diesem Weg ergab sich darüber hinaus die Möglichkeit, das Projekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München“ und dessen Inhalte nach außen hin zu vermitteln.

Im Idealfall könnten die neu geknüpften Bürgerkontakte dazu dienen, Menschen mit Migrationshintergrund auf die Dienstleistungsangebote des SeniorenWohnen Kieferngarten aufmerksam zu machen und perspektivisch neue Klientinnen und Klienten zu gewinnen.

4.3 Ausbau des Raumes mit Holzelementen

Im nächsten Schritt verarbeitete Patrik Tircher die gemeinsam gestalteten Hinterglasbilder in die weitere Gestaltung des Interreligiösen Raums der Stille.

Er brachte vor allem die architektonischen Gestaltungsprinzipien von Licht und Material zur Anwendung. Seine Erfahrung als Bühnengestalter half ihm dabei, einen unscheinbaren Kellerraum in eine sakral anmutende Räumlichkeit zu verwandeln. Durch die Verlegung eines Woll-Teppichbodens, die Verkleidung der Zimmerdecke mit Stoff und mit Holzelementen an den Wänden gelang es, eine angenehme Atmosphäre zu schaffen. Dazu tragen auch die bemalten Plexiglaselemente und eine indirekte Beleuchtung bei.

Mehrere mobile, sechseckige Elemente mit Beleuchtung, in die ebenfalls große Plexiglasflächen eingebaut wurden, können wahlweise als Tisch, Altar oder als dekorative Gestaltungselemente verwendet werden.
Im hinteren Teil des Raumes befindet sich ein Regal, um persönlicher Gegenstände ablegen zu können, sowie ein abschließbarer Schrank. Der Raum ist ausgestattet mit stapelbaren Stühlen, die je nach Bedarf hervor geholt und im unteren Teil des Schrankes wieder verstaut werden können.

Fazit:

Vor allem durch die Zusammenarbeit mit den Künstlern Patrik Tircher und Veronika Götz ist es gelungen, einen sakral anmutenden Raum zu schaffen. Schon während der Umbauphase haben sich die Bewohnerinnen und Bewohner des Senioren-Wohnen Kieferngarten voller Interesse und Neugier mit dem entstehenden Raum der Stille auseinandergesetzt.

Anfängliche Befürchtungen über mögliche Widerstände bzw. Ablehnung des Umbauprojektes haben sich nicht bestätigt. Die Senioreninnen und Senioren haben den Raum der Stille angenommen und freuen sich über dieses neue Angebot.

Die in das Umbauprojekt einbezogenen Vertreter*innen der religiösen Gruppen haben den Raum eingeweiht und gesegnet. Damit steht seiner gemeinsamen gleich-berechtigten Nutzung durch unterschiedliche religiöse Gruppen nichts im Wege.

Quelle: Steinhauer – Köhler/Roth/Schwarz-Boenneke (Hg.): Viele Religionen – ein Raum?! Analysen, Diskussionen und Konzepte. Berlin 2011

Vorlage Fragenkatalog

Was ist ein **Muss**? Was ist ein **Kann**? Was **Darf nicht** sein?

Idee kurz vorstellen

Farbsymbolik

1. Rot Blau Grün Gelb
2. Native Americans: Schwarz Weiß Rot Gelb
3. Rot (Luft) Blau Wasser Grün (Erde) Eeiß (Luft)

Abfrage: gibt es Farben, die nur dezent in die Gestaltung mit einfließen sollten?

(Zum Beispiel Judentum: orthodoxe Frauen würden keine roten Kleider tragen. Kleidung schwarz-weiß: gefährdet/bodenständig. Ying/Yang)

Zahlensymbolik:

Zum Beispiel im Judentum für bestimmte Gottesdienste zehn Personen

Religionsausübung:

Ist ein Altar oder Ähnliches notwendig? Wenn ja, wie hoch müsste das sein?

Zum Gebet/religiöse Gegenstände, rituelle Gegenstände, wie Thora, Bibel, Koran

Welche Dekorationen, religiöse Utensilien sollten vor Ort sein?

Was kann mitgebracht werden?

Sitzgelegenheiten:

Kerzen/Räucherwerk: (Muss/ kann/ darf nicht)

Bodenbeläge:

zum Beispiel Ziegenhain Buddhismus: Holz oder Teppich, Umgang mit Schuhwerk, Hygienevorschriften

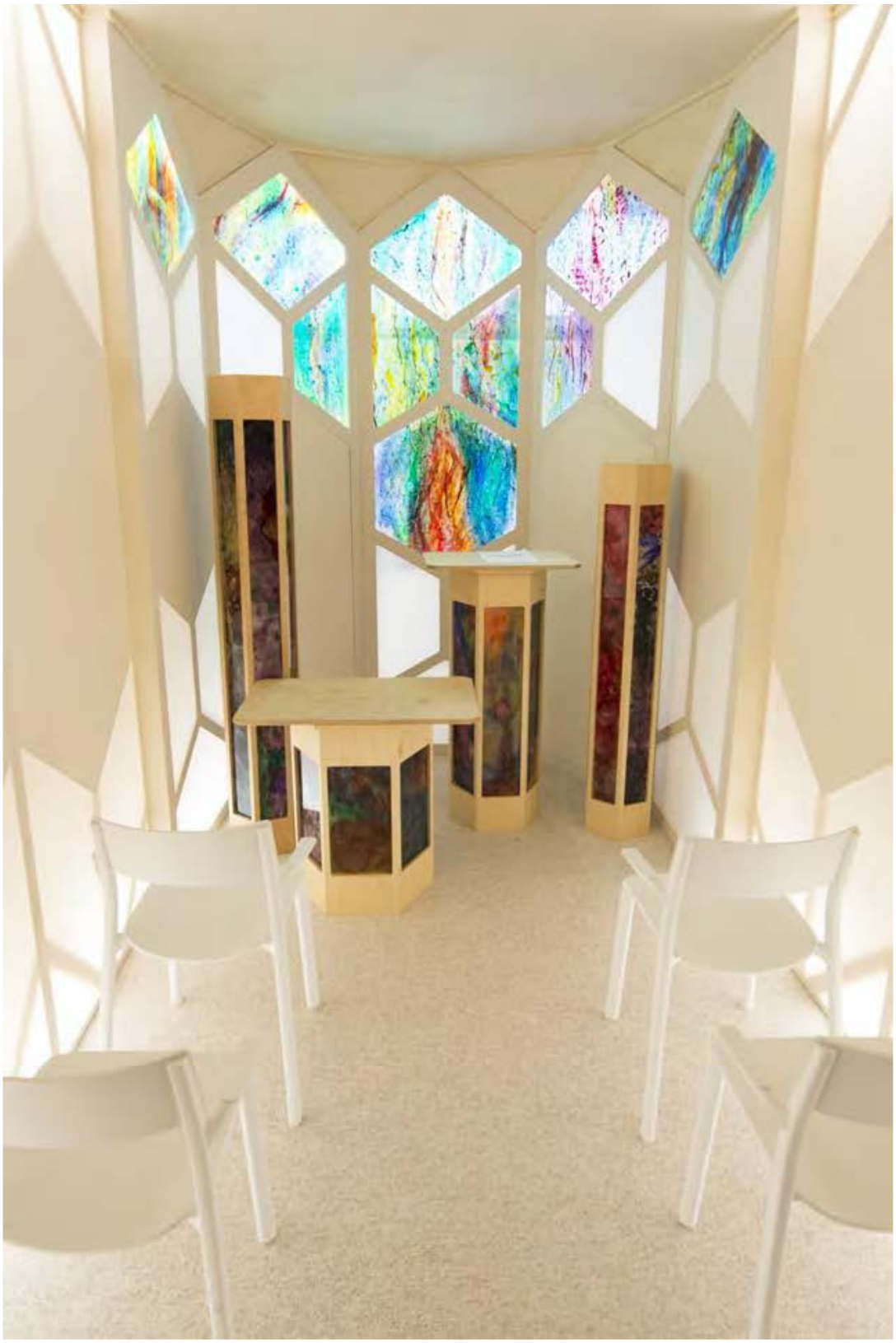
Bunte Fenster in religiösen Stätten?

Gebetsteppiche im Islam

Wie sollten diese aussehen, welche Voraussetzung sollten Sie haben

Raumgestaltung insgesamt

Wie wird Stimmung im Raum bestimmt/erzeugt? Z. B. mit Lichterketten/bunten Girlanden



Interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten mit Bestuhlung - Sicht nach vorne (Foto: Patrik Tircher)

Interreligiöse Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten Deckenbeleuchtung (Foto Patrik Tircher)

Interreligiöse Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten Säulenbeleuchtung (Foto Patrik Tircher)

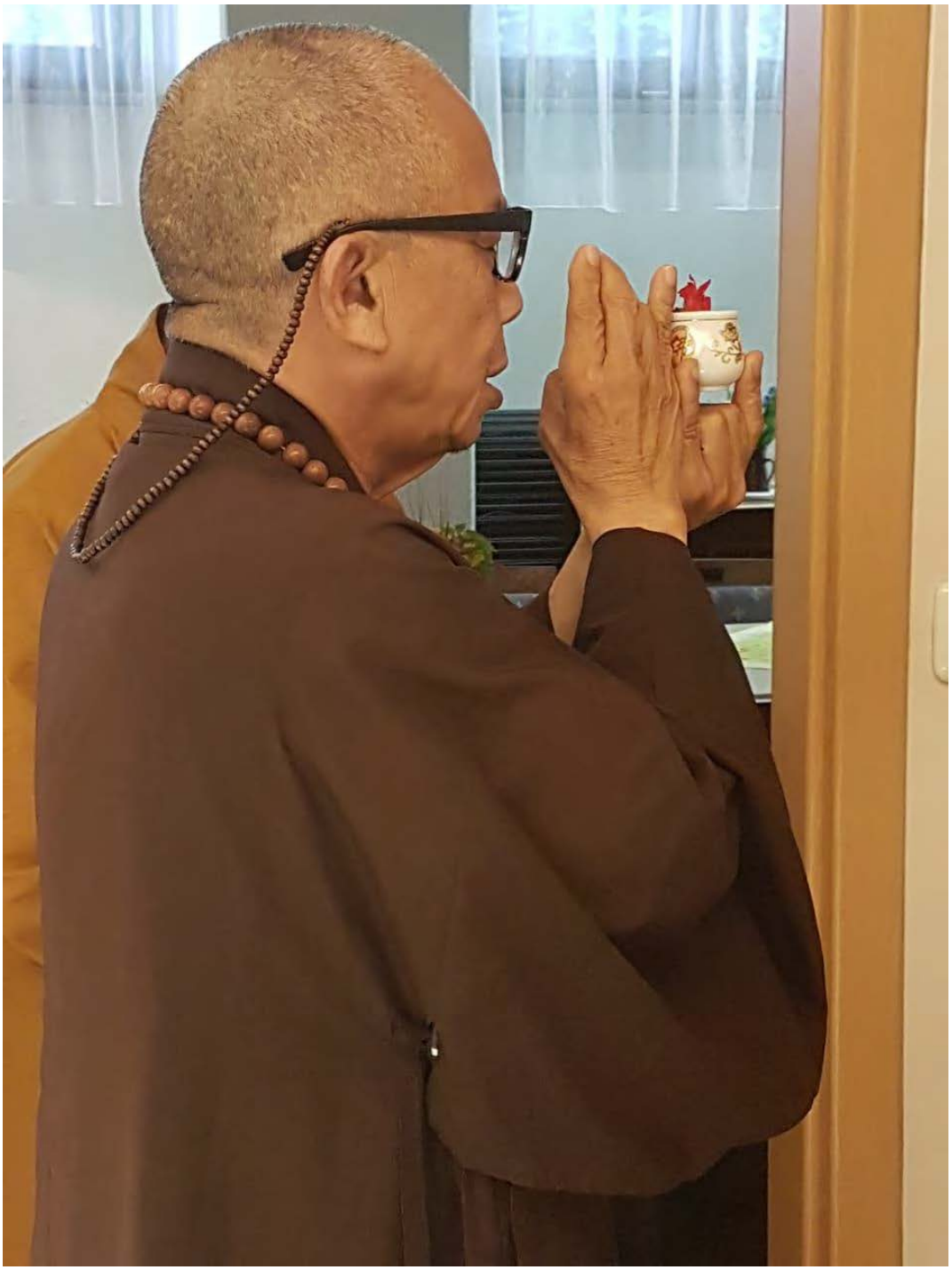
Interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten Einbauschrank (Foto: Patrik Tircher)

Interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten mit Bestuhlung – Sicht nach hinten (Foto: Patrik Tircher)

Interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten
Nutzungsmöglichkeit Jüdisches Gebet (Foto: Patrik Tircher)

Interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten
Nutzungsmöglichkeit Muslimisches Gebet (Foto: Patrik Tircher)

Interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten
Nutzungsmöglichkeit Muslimisches Gebet (Foto: Monica Pehlgrimm)



Interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten
Nutzungsmöglichkeit Buddhistisches Gebet (Foto: Monica Pehlgrimm)

Interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten
Nutzungsmöglichkeit Buddhistisches Gebet (Foto: Monica Pehlgrimm)

Eröffnungsveranstaltung für den Interreligiösen Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten (Foto: Philip Egbune)

Sozialservice-Gesellschaft des BRK GmbH
SeniorenWohnen Kieferngarten

Umbau- und Gestaltungsmaßnahmen im SeniorenWohnen Kieferngarten im Rahmen des Projekts Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München

gefördert aus Projektmitteln der Landeshauptstadt München

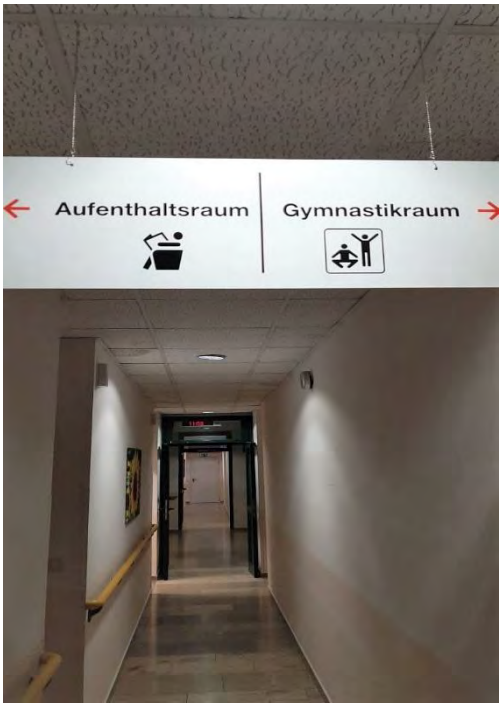
Mitarbeiter-Bistro

Etwa 60 % der über 200 Mitarbeitenden im SeniorenWohnen Kieferngarten haben einen Migrationshintergrund. Diese Vielfalt sollte durch eine entsprechende Umgestaltung des Mitarbeiter-Bistros zum Ausdruck kommen und die Kommunikation unter den Kolleg*innen mit und ohne Migrationshinter-grund im Sinne der interkulturellen Öffnung gefördert werden.
Mitarbeitende können hier eine ungestörte Pause verbringen, ihr Mittagessen einnehmen, eine Tasse Kaffee/Tee genießen oder auch nur eine Erfrischung aus dem Wasserspender nutzen.
Regelmäßig, einmal monatlich gibt es im Rahmen des Betrieblichen Gesundheits-managements für alle Mitarbeitenden das Angebot eines „gesunden Mitarbeiter-frühstücks“ in Buffetform.
Darüber hinaus wird es vereinzelt von Mitarbeitenden zu kleineren Feiern genutzt.

Zwei Sofas im Bistro laden Mitarbeitende zu einer Entspannungs- oder Lesepause ein.

Beschilderung mit Piktogrammen

Die Ergänzung der Beschilderung mit Piktogrammen erleichtert bei mangelnden Sprachkenntnissen die Orientierung in der Einrichtung und dient dem Abbau von Sprachbarrieren.



Zusätzliche Bücherregale für internationale Literatur

Die zentrale, umfangreiche Hausbibliothek des SeniorenWohnen Kieferngarten wird von Bewohner*innen und Mitarbeitenden gerne genutzt.
Um Sprachbarrieren abzubauen und speziell Bewohner*innen mit Migrationshintergrund Freude am Lesen zu bereiten bzw. zu erhalten, entstand die Idee, die Bibliothek mit fremdsprachigen Büchern zu erweitern.
Hierfür wurden zusätzliche Bücherregale angeschafft.

IKÖ-Bilder

Besonders gestaltete, interkulturelle Bilder sollen die Einrichtung nicht nur verschönern, sondern gleichzeitig allen Betrachter*innen die Interkulturelle Öffnung des SeniorenWohnen Kieferngarten verdeutlichen.
Sie sollen zur interkulturellen Öffnung anregen und eine Auseinandersetzung mit dem Thema bewirken.

IKÖ-Infopoint mit Bildschirm und Prospekthalter

Aktuelle Informationen der Einrichtung und zur interkulturellen Öffnung werden auf dem Bildschirm hier im Eingangsbereich des SeniorenWohnen Kieferngarten präsentiert.
In den Prospekthaltern befinden sich – zum Mitnehmen – Informationen und Werbematerialen über das SeniorenWohnen Kieferngarten und seine Interkulturelle Öffnung. Diese sind in italienischer, griechischer, kroatischer und türkischer Sprache erhältlich.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 4:
Baustein 1 – Stellungnahmen der Geschäftsführungen

Stand: Juni 2019

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

AWO München – Horst-Salzmann-Zentrum

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege – Stellungnahme der Geschäftsführung

RÜCKBLICK

Die interkulturelle Öffnung der Pflege hat im Verlauf des Projekts im Horst-Salzmann-Zentrum sehr viel Akzeptanz gewonnen und ist letztlich aus unserer Sicht ein Erfolg. Am Anfang waren die Unsicherheit und Skepsis bei den Mitarbeitenden beträchtlich. Durch Fortbildungen, wechselnde Gesprächsrunden und nicht zuletzt durch das Engagement der Heimleitung konnten in der zweiten Projektphase **IKÖ Mechanismen im Heimalltag** aber so etabliert werden, dass sie jetzt – am Ende der Modellphase – von allein funktionieren. Vom Standpunkt des Trägers aus konnte durch die **Entwicklung des Leitbilds** mit starken IKÖ Schwerpunkten ein Vorbild für andere Häuser und Einrichtungen der AWO München und ähnliche Einrichtungen geschaffen werden. In einem zweiten Schritt wurde das **Einrichtungskonzept des HSZ** durch IKÖ-Schwerpunkte in allen Bereichen weiterentwickelt und streckenweise neu formuliert. Alle Mitarbeitenden und Personalebenen im Haus waren an diesem Prozess beteiligt. Die geschaffenen Strukturen haben sich dadurch nachhaltig im Arbeitsalltag des HSZ etabliert. Die Mitarbeitenden wollen heute selbst, dass IKÖ bleibt.

Zu den Kernelementen des IKÖ Angebots im Horst-Salzmann-Zentrum gehören heute insbesondere:

- **Fortbildungsangebote** zu IKÖ-relevanten Themen unter starker Einbeziehung von Heim- und Pflegedienstleitung.
- **Interkulturelle Fallgespräche**: In einem interdisziplinären Gesprächsansatz werden die Wünsche und Bedürfnisse unserer Bewohnerinnen und Bewohner mit Migrationshintergrund herausgearbeitet und an ihrer Umsetzung gearbeitet.
- **Voneinander lernen:** Indem sich Mitarbeiter aus anderen Kulturen mit ihrer Biographie und ihren Landessitten im Vortrag darstellen, wird die gegenseitige Akzeptanz unter den Mitarbeitern deutlich gestärkt. Das Gefühl der Zusammengehörigkeit ist größer geworden.

Gesteuert werden die IKÖ Aktivitäten nach Wegfall der Projektleitungsstelle von der **IKÖ Kompetenzgruppe**. Diese besteht aus jeweils zwei Mitarbeitern von den Stationen, aus dem Bereich der Betreuung und der Leitung des Hauses. Die Mitglieder der Gruppe haben **alle IKÖ Fortbildungen** von Anfang an durchlaufen, insbesondere die Fortbildungen zu **interkultureller Kompetenz** und zu kollegialer Beratung in Zusammenarbeit mit der Kath. Stiftungshochschule.

HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE ZUKUNFT

Die IKÖ Kompetenzgruppe muss gestärkt werden. Es wird Aufgabe der Heimleitung sein, hier die Entwicklung genau zu beobachten und ggf. unterstützend einzugreifen. Jemand aus der Kompetenzgruppe oder aus dem Bereich der Heimleitung muss es als seine oder ihre besondere Aufgabe begreifen, dass IKÖ Aktivitäten gestärkt und ausgebaut werden.

Das gilt insbesondere für den **Transfer von IKÖ in den Pflegealltag**. Die Ergebnisse aus den interkulturellen Fallgesprächen sollen praxisnah, umsetzbar und überprüfbar sein. Die Pflege und Betreuung der Menschen mit Migrationshintergrund wird dadurch gestärkt und unterstützt.

Entscheidend ist, dass die Mitarbeitenden des HSZ die Umsetzung von IKÖ weiterhin als IHRE Aufgabe begreifen. Das wird aber nicht von allein geschehen. Sie benötigen dafür Zeit und Ressourcen. Und eine Heimleitung, die hinter dem IKÖ Ansatz steht und ihre Mitarbeitenden in diesem Sinne unterstützt.

TRANSFER IN ANDERE EINRICHTUNGEN

Die Erfahrungen in dem fünfjährigen Projekt sind vielfältig und können weitergegeben werden. Das gilt insbesondere für die Themen:

- Schwierigkeiten am Anfang – was kann / sollte man vermeiden
- Kontakte / Erfahrungen mit den Fortbildungen und Schulungen
- Gründung einer Kompetenzgruppe
- Verantwortliche für das Projekt benennen
- Stellenwert von IKÖ im Haus kenntlich machen

Der Transfer wird nicht von allein erfolgen. Es braucht jemand, der sich die Übertragung von IKÖ als Denk- und Handlungskultur in andere Einrichtungen bei der AWO federführend organisiert. Mit dem im HSZ erarbeiteten Instrumentarium können wir anderen Häusern ein Angebot machen, das die Erfahrungen des HSZ nutzt, um den anderen Einrichtungen den Einstieg zu erleichtern. Die **Organisation und Umsetzung des Transfers** in die anderen Einrichtungen wird personelle Ressourcen und Zeit erfordern. Wir würden begrüßen, wenn uns diese für zwei weitere Jahre zentral beim Träger durch die Landeshauptstadt München finanziert werden könnten. Eine für diese Aufgabe freigestellte Person könnte deutlich besser wirken als eine, die das Thema noch zusätzlich bearbeitet.

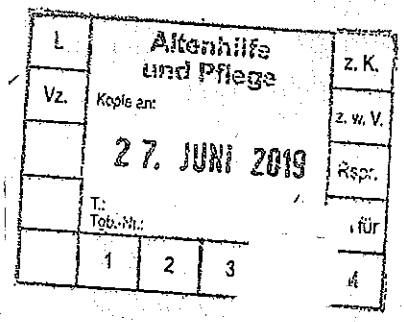
Perspektivisch sehen wir die erarbeiteten Kompetenzen als Regelaufgabe unserer stationären Pflegeeinrichtungen, die wir durch regelmäßige Fortbildungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten wollen.

Zusammenfassend sind wir mit dem Projektverlauf und den etablierten Instrumenten sehr zufrieden, und hoffen, die Ergebnisse im HSZ auch auf unsere anderen Einrichtungen erfolgreich übertragen zu Können.

gez.
Geschäftsführer

Kreisverband München

Bayerisches Rotes Kreuz



Interkulturelle Öffnung in der Langzeitpflege

Senioren und Pflegeheim „Haus Alt Lehel"

Baustein 1

Stellungnahme BRK Kreisverband München

Das Senioren- und Pflegeheim „Haus Alt- Lehel" des BRK beteiligt sich seit Ende 2014 am Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege".

Das Haus Alt Lehel verfolgt im Rahmen des Projektes zwei große Ziele:

Die Diversität der MitarbeiterInnen soll stärker als Ressource anerkannt und weiterentwickelt werden.

77,5 % aller im Haus Alt Lehel tätigen MitarbeiterInnen haben einen Migrationshintergrund. An diesem Potential setzten wir für den Aufbau des Projektes an und haben deshalb die interkulturelle Personalentwicklung in den Fokus gestellt.

Ziel war und ist es, die MitarbeiterInnen für kulturelle Unterschiede zu sensibilisieren und einen sichereren sowie bewussteren Umgang mit der Vielfalt zu ermöglichen.

Das Teilprojekt im Haus Alt Lehel hat sich deshalb mit umfangreichen und vielfältigen Fortbildungsangeboten auf die Schulung des interkulturellen Bewusstseins aller MitarbeiterInnen konzentriert. Alle MitarbeiterInnen des Hauses aller Aufgabenbereiche und Funktionsebenen waren zur Teilnahme an der 16- stündigen Grundfortbildung in vier Fortbildungsmodulen aufgefordert. Die Teilnahme an der Fortbildung war verpflichtend.

Dadurch konnten wir rund 98 % der Belegschaft erreichen.

Im nächsten Schritt konnten die MitarbeiterInnen durch drei impulsgebenden Methoden ihre interkulturellen Kompetenzen in die pflegerischen, versorgenden und aktivierenden Kontakte zu den SeniorInnen und im Miteinander überführen.

Folgende Arbeitsgruppen wurden gebildet:

- hausinternes Kulturdolmetschen
- kultursensible Biographiearbeit
- interkulturelles Singen

SeniorInnen und Angehörige sollen sich unabhängig ihrer Religionszugehörigkeit und Ethnie im Haus Alt-Lehel daheim fühlen.

Das Münchner Rote Kreuz hat sich zur Teilnahme an diesem Projekt entschlossen, weil es die fundamentalen Prinzipien des Roten Kreuzes aufgreift. Danach sind die Bedürfnisse aller Menschen, unabhängig ihrer religiösen und kulturellen Besonderheiten zu berücksichtigten und zu respektieren. Auf dieser Basis kann aus einer stationären Versorgung ein Zuhause für den letzten Lebensabschnitt älterer Menschen werden.

Noch vor dem Einzug in das Haus erfasst die Überleitungsberatung und –begleitung die wesentlichen Bedarfe, Ansprüche und Wünsche. Diese fließen in die differenzierte Biographiearbeit ein und sind Basis der kulturspezifischen Pflege. Sie enden mit der interkulturellen Sterbebegleitung, auf die das Haus Alt Lehel einen Schwerpunkt im Rahmen des Projektes setzt.

Bis Ende August 2019 wird deshalb im Haus ein „Transkultureller Abschiedsraum" gestaltet. Mit diesem soll sich die interkulturelle Öffnung und kultursensiblen Pflege, kulturelle und religiöse Gewohnheiten in der Alltagsstruktur bis zum Tod widerspiegeln. Bei der Gestaltung des transkulturellen Abschiedsraumes wird der Umgang unterschiedlicher Kulturen und Religionen mit dem Thema „Sterben und Tod" entsprechend berücksichtigt, um den schweren Weg der Trauer über kulturspezifische Rituale gestalten zu können und den Abschied und das Loslassen zu erleichtern. Der Raum soll als überkonfessionelle Pflegeoase der Ruhe, der Einkehr und des stillen Gebets dienen und deshalb symbolneutral bleiben.

Oberste Priorität ist das Schaffen einer Atmosphäre, indem BewohnerInnen, deren Angehörige und MitarbeiterInnen ihre kulturellen und religiösen Werte respektiert sehen und diese in gegenseitiger Toleranz leben können.

Das Projekt setzte durch theoretische und praktische Angebote für die MitarbeiterInnen neue Impulse, sich mit der" Interkulturelle Öffnung in der Langzeitpflege" auseinanderzusetzen, das eigene Handeln zu reflektieren, zu hinterfragen und eingefahrene Handlungsmuster zu ändern. Im Rahmen des Projektes konnten wir bereits diverse Maßnahmen entwickeln und erproben.

Jedoch ist die nachhaltige Internalisierung der angestoßenen neuen Prozesse nur durch eine fortgesetzte Begleitung auf Basis entsprechender personeller und finanzieller Ressourcen zu erwarten. Durch eine Verstetigung dieser Ressourcen können wir die Erkenntnisse aus dem Projekt nach außen tragen und andere Einrichtungen zur Nachahmung motivieren. Nicht nur aufgrund der durchschnittlichen Fluktuation wären MitarbeiterInnen regelmäßig (wiederholt) fortzubilden. Um interkulturelle Haltung und interkulturelles Handeln zu festigen, bedarf es der kontinuierlichen Auseinandersetzung und Selbstreflexion mit den eigenen Werten und den Werten des Gegenübers.

Erst wenn Menschen mit Migrationshintergrund entsprechende interkulturelle Haltung, Infrastruktur und Handlungskompetenz in stationären Einrichtungen vorfinden, werden sie pflegerische Unterstützung außerhalb der Familien und die Versorgung ihrer pflegebedürftigen Angehörigen in diesen Einrichtungen zulassen können. Durch eine kontinuierlich wachsende Vernetzung mit Migrantenorganisationen und deren Kenntnis über das System der Langzeitpflege, lassen sich die erforderlichen Zugänge öffnen und offen halten.

Um dies erreichen zu können, bedarf es:

- der entfristeten Finanzierung der verantwortlichen Mitarbeiterin / interkulturelle Öffnung in der Langzeitpflege für unseren Verband;
- der Refinanzierung von professionellen Dolmetscherleistungen in allen Situationen des Miteinanderlebens im Haus Alt Lehel, die nicht durch hausinternes Kulturdolmetschen zu bedienen sind;

Wir danken der LHM/ dem Amt für Soziale Sicherung, insbesondere den Verantwortlichen „Altenhilfe und Pflege" für die Unterstützung bei der Umsetzung des Projektes; danken dem Stadtrat für eine wohlwollende Prüfung unseres Antrags auf Verstetigung des Projekts und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

stv. Geschäftsführerin

Unsere Mission Menschlichkeit

Innere Mission München
Hilfe im Alter
Evangelisches Hilfswerk
diakonia

Hilfe im Alter g GmbH, Landshuter Allee 40, 80637 München

Landeshauptstadt München
Sozialreferat
Amt für Soziale Sicherung Altenhilfe und Pflege S-I-AP4
z. Hd.
Sankt-Martin-Straße 53
81669 München

Geschäftsführung Hilfe im Alter gGmbH

Landshuter Allee 40
80637 München
Telefon: (0) 89 – 12 69 91 – 131
Telefax: (0) 89 – 12 69 91 – 130
Mail :

12. Juni 2019

Stellungnahme der Geschäftsführung Baustein 1 zum Projektabschlussbericht Leonhard-Henninger-Haus, Hilfe im Alter (HiA) gGmbH

Das Leonhard-Henninger-Haus war und ist seit dem 15.09.2014 bis zum 14.09.2019 Modellhaus im Rahmen des Projekts "Interkulturelle Öffnung der stationären Langzeitpflege in München". Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass der IKÖ-Prozess im Leonhard-Henninger-Haus sehr positive und reichhaltige Ergebnisse generiert hat. Diese Ergebnisse und die Breite der Themen sollen nun für die Arbeit des ganzen Trägers nutzbar gemacht werden

Besonders hervorzuhebende Ergebnisse des IKÖ-Prozesses im Hinblick auf Verstetigung und Nachhaltigkeit sind der *Leitfaden zum Umgang mit Diskriminierung* und die Einrichtung einer Stabs*stelle zur interkulturellen Begleitung*, die die Ergebnisse des Projektes auf Trägerebene verstetigen soll.

Mit dem *Leitfaden zum Umgang mit Diskriminierung* positioniert sich das Leonhard-Henninger-Haus zu einem Thema, auf das in aller Regel mit viel Widerstand reagiert wird, und schafft einen nachhaltigen Umgang damit, der in die Struktur, Abläufe und Gremien des Hauses integriert ist. Damit sind strukturelle Voraussetzungen geschaffen worden, Opfer in Zukunft besser schützen zu können.

Mit der Einrichtung der Stabs*stelle zur interkulturellen Begleitung* werden die Erfahrungen im Leonhard-Henninger-Haus für den gesamten Träger nutzbar gemacht. Damit wird der auf ein Haus beschränkte Prozess ausgeweitet und sehr erfolgreich in einen nachhaltigen, trägerübergreifenden Prozess ausgeweitet.

Um, aufbauend auf diesen IKÖ-Prozess der vergangenen Jahre in der Modelleinrichtung Leonhard-Henninger-Haus weiterführend auch für die HiA diesen Prozess verstetigen und ausbauen zu können, bräuchte die HiA folgende Ressourcen:

1. (Teil)finanzierung der Stabstelle nach Projektende
2. Finanzielle Förderung professionellen Dolmetschens in rechtlich und ethisch relevanten Fragen sowie darüber hinaus in Aufnahmegesprächen.
3. Förderung von fachbezogenen Deutschkursen
4. Vereinfachte und schnellere Anerkennung von ausländischen Berufsabschlüsse

MÜNCHENSTIFT

Stellungnahme zum Projekt Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Bis Januar 2019 beteiligte sich die MÜNCHENSTIFT GmbH mit drei Projekthäusern an Baustein 1 des Gesamtprojekts „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege".

Die MÜNCHENSTIFT verfolgte im Rahmen des Projektes zwei große Ziele:

Die Projekthäuser stehen allen Münchner*innen offen und die Diversität des Personals wird (noch) intensiver als Ressource erkannt und weiterentwickelt.

Zur Koordinierung der Umsetzung des Projektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege" wurde die Stabsstelle Vielfalt ins Leben gerufen, die organisatorisch direkt der Geschäftsführung unterstellt ist. Die Projektleitung wurde in der Stabsstelle Vielfalt angesiedelt. Damit war sie in allen Führungskräftegremien vertreten und im regen Austausch mit den Hausleitungen und anderen Berufsgruppen. Sowohl der Einsatz der Geschäftsführung für das Projekt, als auch die genannten strukturellen Möglichkeiten sind maßgeblich verantwortlich für die erfolgreiche Umsetzung der Projektziele. Eine Dauerfinanzierung der Stelle zur Umsetzung der interkulturellen Öffnung durch das Sozialreferat/Amt für soziale Sicherung würde die Nachhaltigkeit im Gesamtunternehmen dauerhaft verankern und weiteren fachlichen Austausch und Unterstützung sichern.

Betritt man das Hans-Sieber-Haus im Stadtteil Allach-Untermenzing oder das Haus Heilig Geist in Neuhausen spürt man bereits im Foyer, dass hier interkulturelle Öffnung gelebt wird. Ein „Willkommensteppich" in verschiedenen Sprachen, Tageszeitungen und Zeitschriften aus unterschiedlichsten Ländern und Bilder, die an Urlaube am Mittelmeer oder an die Jugend unserer Bewohner*innen mit Migrationshintergrund erinnern, heißen die Gäste willkommen. Schon oft wurde diese praktizierte Willkommenskultur von verschiedenen Menschen (Besucher*innen, Angehörige, Personal) positiv hervorgehoben. Das Hans-Sieber-Haus ist besonders auf die Bedürfnisse von älteren Menschen mit muslimischem Glauben ausgerichtet. In dem neu geschaffenen Wohnbereich befindet sich deswegen auch ein muslimischer Gebetsraum. Das Haus bietet darüber hinaus täglich Halal-Kost an. Begleitet wird die Betreuung von Ehrenamtlichen einer türkischen Gemeinde im Stadtteil. Die Belegung des muslimischen Wohnbereichs ist ein Erfolg. In diesem Wohnbereich leben 13 Bewohner*innen muslimischen Glaubens (Stand Mai 2019). Insgesamt stieg der Anteil der Bewohner*innen mit Migrationshintergrund von ca. 4% 2014 auf 18% 2019. Im Haus Heilig Geist wurde ein „mediterranes" Flair geschaffen. In diesem Haus wohnen derzeit etwa 17% Bewohnerinnen und Bewohner mit Migrationshintergrund. Damit ist ein neuer Höchststand erreicht. Das Projekt Interkulturelle Öffnung trägt definitiv dazu bei, Vorurteile und Barrieren gegenüber der stationären Pflege bei Senior*innen mit Migrationshintergrund abzubauen.

Neben den Gestaltungs- und Umbaumaßnahmen, die in zwei Projekthäusern der MÜNCHENSTIFT vollgezogen wurden, ist ein umfangreiches und vielfältiges Bildungs- und Fortbildungsangebot für das Pflegepersonal ein weiterer wichtiger Baustein. Mit dem Ziel eine gute Einarbeitung für neue Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund in der Altenpflege zu gewährleisten, wurde im Haus an der Rümannstraße ein kultursensibles Einarbeitungskonzept entwickelt und erprobt. Ziel ist es, das Ankommen der neuen Pflegekräfte an ihrem Arbeitsplatz zu erleichtern und sie effektiv und schnell einzuarbeiten. Dieses Einarbeitungskonzept sorgt für eine gelungene soziale und berufliche Integration der immer heterogener

werdenden Mitarbeiterschaft und trägt dazu bei, dass sie langfristig im Unternehmen bleiben. Bei den Mitarbeiter*innen in der Pflege beträgt der Migrationshintergrund etwa60%. Interkulturelle Personalentwicklung ist deshalb ein zentrales Thema. Das erfolgreiche kultursensible Einarbeitungskonzept wurde 2019 auf alle Häuser der MÜNCHENSTIFT übertragen. Gleichzeitig werden alle Mittarbeitenden für eine kultursensible Pflege systematisch vorbereitet. Das regelmäßige Fortbildungsprogram richtet sich nicht nur an die Pflegekräfte, sondern auch an Mitarbeitende aus den Bereichen Hauswirtschaft, Küche, Verwaltung und Ehrenamt - unabhängig von ihrer Herkunft. Die Fortbildungsteilnehmer*innen werden für die Notwendigkeit sensibilisiert, sich mit den Unterschieden der Kulturen und Religionen auseinanderzusetzen, ohne sie als etwas Trennendes wahrzunehmen. Die Evaluation der IKÖ Fortbildungen hat eine große positive Resonanz ergeben. Deshalb sind die IKÖ-Fortbildungen im allgemeinen Fort- und Weiterbildungsprogramm festverankert. Ein weiterer Schwerpunkt im Projekt interkulturelle Öffnung war und ist ein vielfältiges Kulturprogramm für alle Bewohnerinnen und Bewohner.

Seit Januar 2019 versucht die MÜNCHENSTIFT die interkulturelle Öffnung mit Hilfe diverser Maßnahmen in allen Häusern umzusetzen. Ohne finanzielle Unterstützung wird dies erschwert. Denn es fehlen die Mittel sowohl für die Personalkosten als auch für die notwendigen Fortbildungsmaßnahmen. Aus finanziellen Gründen mussten z.B. die Fortbildungsstunden von 3384 Stunden in 2017 auf 1392 in 2019 reduziert werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass im Rahmen des Projektes der interkulturellen Öffnung zielführende Maßnahmen und Prozesse entwickelt und zum großen Teil umgesetzt worden sind.

44,3% aller Münchner*innen haben Migrationshintergrund (Stand März 2019). Damit kann das Zukunftsbild „Pflege und Betreuung" ohne einen interkulturellen Ansatz keine Zukunft haben. Ich plädiere hier ausdrücklich für eine Dauerfinanzierung des Bereichs „Interkulturelle Öffnung in der Langzeitpflege" in Form eines Zuschusses für Personalkosten und Fortbildungen. Denn bei der Fluktuationsquote von ca. 13% muss auch nach dem Projektende eine kontinuierliche interkulturelle Personalentwicklung in Form von Fortbildungen und weiteren Maßnahmen gesichert werden. Der Ausbau der Vernetzung mit Migrantenorganisationen ist ebenso notwendig und erfordert viel Zeit und personelle Ressourcen. Auch die Vernetzung und der Austausch mit städtischen Institutionen sind für die zukünftige Arbeit in diesem Bereich erforderlich.

Geschäftsführer

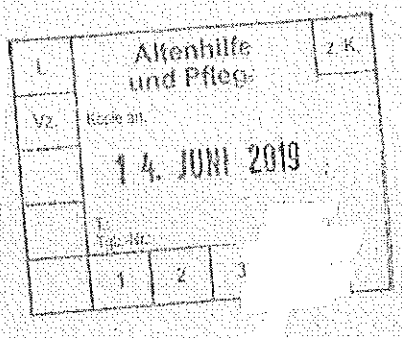
SeniorenWohnen BRK

Ihr Plus im Alter

Sozialservice-Gesellschaft des
Bayerischen Roten Kreuzes GmbH

Sozialservice-Gesellschaft des BRK, Hofmannstraße 54, 81379 München

Landeshauptstadt München Sozialreferat
S-I-AP4/IKÖ
Frau
St- Martin-Straße 53
81669 München



Hauptverwaltung
Hofmannstraße 54
81379 München
Tel.: 089 6130 47 - 0
Fax: 089 6130 47 - 99
info@ssg.brk.de
www.seniorenwohnen.brk.de

Aktenzeichen	Bereich
GF	Sekretariat GF

Bei Beantwortung bitte angeben

Ihr Schreiben		Bearbeiter/in:	
Ihr Zeichen		E-Mail:	
		Durchwahl	
		Anlagen	
		Datum	05.06.2019

Stellungnahme zu den Bausteinen 1 und 3 für den Projektabschlussbericht IKÖ im SeniorenWohnen Kieferngarten

Sehr geehrte Frau Kayser,

seit 2015 beschäftigt sich die Sozialservice-Gesellschaft des BRK im SeniorenWohnen Kieferngarten mit den Inhalten des Projektes Interkulturelle Öffnung.

Durch eine Vielzahl von thematisch unterschiedlichen Schulungen, internen sowie an die Öffentlichkeit gerichteten Informations- , Kultur- und Bildungsveranstaltungen, die Anknüpfung an und den von Aufbau Netzwerken war es möglich, Mitarbeitende, Bewohner*innen und Angehörige für einen bewussteren Umgang mit den Themen der Interkulturelle Öffnung zu gewinnen und sie zu sensibilisieren, offen unterschiedlichen Religionen, Kulturen, Herkunftsländer und den damit verbundenen Sichtweisen zu begegnen.

Zur Nachhaltigkeit des IKÖ-Projekts sind die o.g. Maßnahmen weiterhin durchzuführen. Auch nach Beendigung des Projekts mit der LHM wird zur Qualitätssicherung auf diesem Gebiet künftig eine Mindestanzahl an IKÖ-Fortbildungen jährlich angeboten werden: konkret sollten jährlich mindestens zwei bis vier IKÖ-Fortbildungen stattfinden. Die entsprechenden Handlungsempfehlung dazu wurden vom Projektleiter und der Prozessbegleiterin konzipiert und bereits im Projektbericht 2018 präsentiert.

Die Themen Rassismus, Gender, Religion und Kultur werden künftig weiterhin in die Fortbildungs- und Veranstaltungsplanung des SeniorenWohnen Kieferngarten einfließen und im Idealfall einmal pro Quartal eine entsprechende Maßnahme umgesetzt.

In Rahmen des Projektes fand und findet eine erfolgreiche Netzwerkarbeit statt. Dadurch ergaben sich wichtige Kontakte zu Einzelpersonen, Institutionen und Organisationen in der unmittelbaren Umgebung des SeniorenWohnen Kieferngarten, zu Ansprechpartner*innen bei der Stadt München, bundesweit und außerhalb Deutschlands.

Insgesamt findet das IKÖ-Projekt aufgrund der vielfältigen und prägnanten Angebote und Maßnahmen großes Interesse sowohl bei Bewohner*innen als auch bei den Mitarbeitenden im SeniorenWohnen Kieferngarten. Die Mitglieder der örtlichen „Arbeitsgruppe IKÖ" sind sehr motiviert, auch weiterhin aktiv an diesem Prozess mitzuwirken. Sie setzen sich konstruktiv mit den für IKÖ angelegten Handlungskonzepten auseinander und gestalten die Umsetzung durchdacht und kreativ. Für die nachhaltige Implementierung der IKÖ nach Projektende hat die seit 2016 bestehende Arbeitsgruppe IKÖ im SeniorenWohnen Kieferngarten eine wichtige Funktion.

Die Umsetzung der jetzigen und zukünftigen IKÖ-Ziele ist als Querschnittsaufgabe zu sehen; daher setzt sich die Multiplikatorengruppe aus Mitarbeitenden sechs unterschiedlicher Bereichen der Einrichtung zusammen. Die Prozesse in der Gruppe werden bis Projektende vom Projektleiter gelenkt und von der Prozessbegleitung persönliche begleitet. Dieses Gremium konnte weitere Mitglieder aus der Ambulanten Pflege und die Beauftrage für Betriebliches Gesundheitsmanagement und Innerbetriebliche Fortbildung zur Mitarbeit gewinnen. Zur Zeit setzt sich die IKÖ-AG damit auseinander, wie nach Projektende – also langfristig – die Interkulturelle Öffnung fortgesetzt werden kann: in welchen Handlungsbereichen, weitere Entwicklung der Handlungskonzepte, personelle und finanzielle Ressourcen.

Die Interkulturelle Öffnung ist ein kontinuierlicher Prozess, der ausreichende personelle und finanzielle Ressourcen benötigt. Der Umfang der erforderlichen Arbeitszeit zur Aufgabenbewältigung ist mit rund 20 Wochenstunden zu kalkulieren. Der Rahmen für die finanziellen Ressourcen, die zur Umsetzung der in der Einrichtung zu leistenden IKÖ-Arbeit erforderlich ist, wird aktuell durch die IKÖ-AG ermittelt.

Eine nachhaltige Förderung durch die Landeshauptstadt München wäre wichtig und wünschenswert, um den eingeschlagenen Weg weiter zu gehen und auszubauen.

Für Fragen und weitere Ausführungen stehen wir gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

	Gezeichnet	*Gezeichnet*
Geschäftsführer	Einrichtungsleitung	Projektleiter

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 5:
Baustein 2 – Informationsflyer zu den Schulungsangeboten

Stand: Dezember 2019

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Seit April 2017 werden für Führungspersonen und Mitarbeitende von ambulanten Pflegediensten, teil- und vollstationären Pflegeeinrichtungen stadtweit Fortbildungen und Workshops zur interkulturellen Öffnung in der Langzeitpflege durch die LH München, Sozialreferat, Abt. Altenhilfe und Pflege gefördert.

Weitere Projektinformationen finden Sie unter:
www.muenchen.de/ik-pflege

Die Schulungen werden angeboten und durchgeführt vom **Institut aufschwungalt**

Kosten:

Das Honorar für die Fortbildungen wird *überwiegend* von der LHM übernommen (für Einrichtungen mit Sitz in der Stadt München)**.**

Bei Buchung einer Schulung entstehen den Einrichtungen lediglich **Kosten**
in Höhe von 10,00 €
pro Person / je Seminar.

Institut aufschwungalt
Auenstraße 60
80469 München
Tel.: 089/500 80 401
Fax: 089/500 80 402
info@aufschwungalt.de
www.aufschwungalt.de

Gefördert durch:
Landeshauptstadt München
Sozialreferat

aufschwungalt
neue wege zukunft

Interkulturelle Öffnung in der Langzeitpflege

Fortbildungen und Workshops

gefördert durch die LHM, Sozialreferat

für ambulante Pflegedienste und teil- und vollstationäre Pflegeeinrichtungen

Wir bieten folgende Themen und Schulungen als In-house-Fortbildungen an.
Alle Themen können auch als externe Seminare gebucht werden.

Seminare zum Themenkreis 1:

Klientel: älterwerdender und alter Migrantinnen und Migranten

- **Transkulturelle Sterbebegleitung**
  Betreuung Sterbender und Umgang mit Verstorbenen in verschiedenen Religionen und Kulturen (Religion, Kultur, Traditionen und Gebräuchen); praktische Tipps zur Unterstützung schwerkranker und sterbender Menschen (und deren Angehöriger)
- **„Wir haben nicht gedacht, hier alt zu werden“**
  Pflege und Begleitung alter Menschen mit türkischem/muslimischen Migrationshintergrund (Hygiene, Ernährung, Körperpflege, Sterberituale, Kommunikation, Schamgefühle)
- **Lebenswelten von Migranten und Migrantinnen aus Osteuropa mit jüdischem Hintergrund**
  Pflege und Begleitung alter Menschen mit entsprechendem Migrationshintergrund (Körperpflege, Essen, Sterben, Schamgefühle, Schmerzerleben - Umgang mit Angehörigen)
- **Demenz und Migration**
  Macht „Demenz“ Unterschiede? Was gilt es zu beachten?
- **"Damit das Fremde nicht fremd bleibt" - Interkulturelle Erinnerungsarbeit**
  Biografische Beschäftigung für Menschen mit Migrationshintergrund
- **Der akute Schmerz und seine Bedeutung in der interkulturellen Seniorenpflege**
  Fachwissen Expertenstandard akuter Schmerz
- **Der chronische Schmerz und seine Bedeutung in der interkulturellen Seniorenpflege**
  Fachwissen Expertenstandard chronischer Schmerz
- **Freiheitsentziehende Maßnahmen / Gewalt**
  (Was ist Gewalt? Wo fängt Gewalt an?) Sensibilisierung für die häufig unbewussten leisen „gewalttätigen“ Handlungen gegenüber hilfs-/ pflegebedürftigen Menschen unter Beachtung unterschiedlicher kultureller Normen bei Bewohnern und Mitarbeitern
- **Migrationsbewegungen in Europa im 20. und 21. Jahrhundert**
  Historisches Hintergrundwissen / Auswirkungen traumatischer Lebensereignisse bei Migrantinnen und Migranten

Seminare zum Themenkreis 2:

Personal: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund

- **„Typisch deutsch?“**
  Lebenswelten älterer und alter nicht-jüdischer, deutscher Menschen ohne Migrationshintergrund
- **„Wir sind zu viel gewandert“**
  Lebenswelten alter Aussiedlerinnen und Aussiedler
- **Traditionen und Brauchtum in Bayern**
  Sozialisation bzw. Biografie älterer und alter Pflegebedürftiger
  Bedeutungen der Feste im Kirchenjahr, Bräuche, Lieder, Essen usw.

Weitere Themen

- **Zusammenarbeit im Team**
  Interkulturell und kultursensibel / Möglichkeiten und Grenzen

  (auch als Team-Coaching / zur Team-Entwicklung buchbar)

Angebote für Führungskräfte und Träger

- **„Multi-Kulti im Team?“**
  Kulturspezifisches Hintergrundwissen / Sensibel Führen - Grenzen setzen / positiven und negativen Rassismus entgegentreten

Abhängig vom Bedarf können in persönlicher Absprache spezifische Angebote zur Weiterentwicklung der kultursensiblen Pflege entwickelt werden.

aufschwungalt • Sabine Tschainer-Zangl • Auenstraße 60 • 80469 München • Tel: 089/ 500 80-401 • Fax: -402 • www.aufschwungalt.de • info@aufschwungalt.de

Fortbildungen im Rahmen des Förderprogramms „Interkulturellen Öffnung in der Langzeitpflege“ der Landeshauptstadt München 2017 - 2019

Dat. FB	Thema	FE (á 45 Min)
29.06.2017	Demenz und interkulturelle Pflege	4
28.09.2017	Akuter u. chronischer Schmerz unter Beachtung transkultureller Pflege	4
01.03.2018	Schmerz: interkulturell	4
15.03.2018	Schmerz und seine Bedeutung in der interkulturellen Seniorenpflege	8
21.03.2018	Interkulturelle Seniorenpflege	4
19.04.2018	Demenz in anderen Kulturen	4
16.05.2018	Interkulturellle Pflege: Ernährung und Demenz	8
26.06.2018	Interkulrurelle Seniorenpflege	4
16.07.2018	Zwischen Fürsorge und Gewalt - Kulturelle Unterschiede	4
24.07.2018	Demenz und Miration	8
13.08.2018	Zusammenarbeit im Team - Interkulturell und kultursensibel	4
25.09.2018	Schmerz interkuzlrurelle Bedeutung	8
23.10.2018	Interkulturelle Pflege: Umgang Demenz	8
23.10.2018	Demenz interkururell	8
22.11.2018	Interkulturelle Pflege: Ernährung und Demenz	8
18.02.2019	Kommunikation mit Angehörigen - interkulturell und kultursensibel	4
17.06.2019	Kommunikation mit Angehörigen - interkulturell und kultursensibel	4
03.07.2019	Kinästhetik als Möglichkeit der interkulrurellen Pflege	4
18.07.2019	Zusammenarbeit im Team – interkulturell und kultursensibel – Möglichkeit und Grenzen	4
16.12.2019	Multi-Kulti im Team – Kulturspezifisches hintergrundwissen/ sensibel führen	4

Stand 31.12.2019

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 7:
Baustein 3 – Informationsflyer
Kampagne „Brücken bauen“

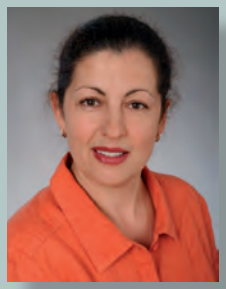
Stand: 2019

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

BRÜCKEN BAUEN wird gefördert durch die:

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

SO ERREICHEN SIE UNS



Ihre Ansprechpartnerin:

ELENA AUGUSTIN
Projektleiterin

Telefon: 089 I 30611-129
E-Mail: elena.augustin@paritaet-bayern.de

DER PARITÄTISCHE
BAYERN
Bezirksverband Oberbayern

PARITÄTISCHER WOHLFAHRTSVERBAND LANDESVERBAND BAYERN e.V.
Bezirksverband Oberbayern
Charles-de-Gaulle-Str. 4
81737 München
Telefon: 089 I 30611-0
E-Mail zentral: oberbayern@paritaet-bayern.de
Web: http://oberbayern.paritaet-bayern.de/kampagne-bruecken-bauen

FOTOS: © www.stock.adobe.com I DESIGN: ULBRICH-DESIGNS, E-Mail: info@ulbrich-designs.de

INFORMATIONSKAMPAGNE
für Betroffene, egende

BRÜCKEN BAUEN

Die **INFORMATIONSKAMPAGNE** stellt sich vor

ÄLTER WERDEN
in München

Gut informiert
in Ihrer
MUTTERSPRACHE

WISSEN, DAS ANKOMMT

WIR KOMMEN ZU IHNEN

DIE INFORMATIONSVERANSTALTUNGEN, DISKUSSIONSRUNDEN, VORTRÄGE ODER BESUCHE BEI EINRICHTUNGEN DER ALTENHILFE RICHTEN SICH AN

- Migrationshintergrund
- deren Angehörige
- interessierte Organisationen
- generell interessierte Personen

IN DER VERANSTALTUNG ERHALTEN SIE ANTWORTEN AUF IHRE FRAGEN ZU

- Beratungsstellen
- Unterstützungsangeboten
- Wohn- und Versorgungsformen
- Leben mit Demenz
- Vorsorgemöglichkeiten (Vorsorgevollmacht und gesetzliche Betreuung)

Ergänzend sind Informationsmaterialien zu Beratungs- und Hilfsangeboten für ältere Menschen und deren Angehörigen bei den Veranstaltungen erhältlich.

WIR ARBEITEN ENG MIT MIGRANTEN-SELBSTORGANISATIONEN ZUSAMMEN

Dazu gehören beispielsweise:

- Vereine
- Selbsthilfegruppen
- Glaubensgemeinschaften
- Ethnische Communities

Diese wichtige Kontaktarbeit wird durch MultiplikatorInnen unterstützt. Das sind Personen, die die Situation vor Ort sehr gut kennen, den Bedarf und die Fragestellungen an die Projektleitung von **BRÜCKEN BAUEN** weitergeben. Sie helfen auch bei der Organisation von Informationsveranstaltungen.

SPRECHEN SIE UNS UNVERBINDLICH AN!

Gerne organisieren wir auch bei Ihnen eine Informationsveranstaltung, wie z.B. im Rahmen eines Seniorenkreises, einer Frauengruppe, nach einer religiösen Veranstaltung oder auch im Rahmen eines gesondert vereinbarten Termins.

BRÜCKEN BAUEN

Dolmetscher übersetzen:
Griechisch, Russisch, Italienisch, Serbisch, Kroatisch, Bosnisch, Türkisch, bei Anfrage auch in weitere Sprachen.

DIE TEILNAHME IST FÜR SIE KOSTENLOS!

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 8:
Baustein 3 – Zusammenfassende Darstellung der Informationsveranstaltungen

Stand: Februar 2020

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Datenerhebung 2015-2019 Informationskampagne „Brücken bauen“, Stand 31.12.2019

Projekt-Jahr	Community/ Projektpartner	Veranstaltung/ Thema	Anzahl Multiplikator-*innen	Anzahl Veranstaltungen	Anzahl Teil-nehmende (M-W)[1]
2015	**Gesamtprojekt (IKÖ)**	Vorstellung Gesamtprojekt/	-	1	[2]
Gesamt		1	-	1	
2016	**IDIZEM e.V. / Vision Lernpunkte e.V.**	Brücken bauen stellt sich vor	2	4	20[3]
		Leistung der Pflegeversicherung			10
		Versorgungsformen			12
		Beratung-Begegnung-Unterstützung			15
	ASZ Perlach / Russische Seniorengruppe	Leistungen der Pflegeversicherung		1	15
	Tolstoi Bibliothek	Leistungen der Pflegeversicherung	2	3	30
		Versorgungsformen			20
		Wohnformen			25
	DITIB e.V. /Kompass e.V.	Leistungen der Pflegeversicherung	3	4	23 19 19 14
	Serbische Community	Brücken bauen stellt sich vor	1	1	150
Gesamt	**5**	**5**	**8**	**13**	**372**
2017	**IKG München und Oberbayern**	Leistungen der Pflegeversicherung	2	4	60
		Wohnformen			45
		Rechtliche Vertretung			32
		Leben mit Demenz			25
	Griechisch-Orthodoxe Community	Leistungen der Pflegeversicherung	3	4	11
		Leben mit Demenz			7 (3+4)
		Begegnung, Beratung, Unterstützung			8(2+6)
		Brücken bauen stellt sich vor			60(20+40)
	Missione Cattolica Italiana, Patronato INCA CGIL e.V., Comites di Monaco	Leistungen der Pflegeversicherung	6	1	35
	Tolstoi Bibliothek	Leistungen der Pflegeversicherung	3	1	5(0+5)
	DITIB e.V. / Kompass e.V.	Leistungen der Pflegeversicherung	3	1	5(5+0) (Imame)
	IDIZEM e.V. /Vision Lernpunkte e.V.	Leistungen der Pflegeversicherung	2	2	6(6+0) 10(0+10)
	Kathedrale der Hl. Neumärtyrer, Russisch-orthodoxe Kirche	Leistungen der Pflegeversicherung	2	1	35(15+20)
	Kroatisch-Katholische Community	Begegnung, Beratung, Unterstützung	2	2	11(5+6)
		Leistungen der Pflegeversicherung			45(10+35)

1 M= Männlich; W=Weiblich
2 Teilnehmerzahl wurde nicht erfasst
3 Teilnehmer wurden nicht nach Geschlecht definiert

	Kroatische Seniorengruppe	Begegnung, Beratung, Unterstützung, Besuch vom ASZ Westend			**7(0+7)**
	Missione Cattolica Italiana, Comites di Monaco	Wohnformen	**5**	**1**	**16(6+10)**
	Comites di Monaco + Caritas	Leistungen der Pflegeversicherung	**4**	**1**	**8(4+4)**
	DITIB e.V. / Kompass e.V.	Leistungen der Pflegeversicherung	**3**	**4**	**20(20+0) 3(3+0) 15(15+0) 18(18+0)**
Gesamt	**13**[4]	**6**	**37**	**23**	**487**
2018	**Tolstoibibliothek**	Rechtliche Vertretung	**3**	**2**	**14(4+10) 15(2+13)**
	Missione Cattolica Italiana, Comites di Monaco	Begegnung, Beratung, Unterstützung	**2**	**2**	**24(11+13)**
		Rechtliche Vertretung			**23(9+14)**
	IDIZEM e.V./ Vision Lernpunkte e.V.	Rechtliche Vertretung	**2**	**3**	**7(0+7) 14(0+14) 11(11+0)**
		Leben mit Demenz (Film)		**3**	**20(7+13)**
		Leben mit Demenz Nachgespräch nach Film „Demenz“			**12(5+7)**
		Leben mit Demenz (Film) danach Gespräch			**10(0+10)**
	Dialog Café	Brücken bauen stellt sich vor		**1**	**10(4+6)**
	Mutter-Kind-Gruppe (russisch-ukrainisch)	Brücken bauen stellt sich vor		**1**	**9(0+9)**
Gesamt	**5**	4	**7**	**12**	**169**
2019	**Münchenstift (Haus an der Rümannstr.), Aufschwungalt, Gesamtes Netzwerk (20 MSO)**	Leben mit Demenz	**49**	**1**	55(15+40)
	SeniorenWohnen im Kieferngarten, Morgen e.V., Gesamtes Netzwerk (20 MSO)	Vernetzung konkret, Netzwerke für Morgen	**49**	**1**	60 (20+40)
	Kroatisch-Katholische Community	Erinnerungen: interkultureller Erinnerungskoffer	**1**	**1**	28 (7+21)
	Missione Cattolica, Comites di Monaco, Betreuungsverein KJF	Vorsorgevollmacht und rechtliche Betreuung	**3**	**1**	42 (12+30)
	Migrationsbeirat, Sozialausschuss	IKÖ stellt sich vor	**2**	**1**	6 (1+5)
	Morgen e.V. / kurdischer Vereine	IKÖ stellt sich vor	**2**	**1**	60 (25+35)
	Morgen e.V.	IKÖ stellt sich vor	**1**	**1**	30 (10+20)
	Frauen Cafe / Bellevue di Monaco	IKÖ stellt sich vor	**0**	**1**	7 (0+7)
	Migrationsbeirat / Fest der Kulturen	IKÖ stellt sich vor	**1**	**1**	60 (16+ 44)
	Morgen e.V./ Feierwerk	IKÖ stellt sich vor	**1**	**1**	35 (8+27)
	Akademie d. Nationen der Caritas München	IKÖ stellt sich vor	**1**	**1**	20 (5+15)

4 Missione Cattolica Italiana und Comites di Monaco zählt man als zwei Partner

	Bündnis gegen Depression / Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer	Erinnerungsarbeit mit interkulturellem Erinnerungskoffer	**2**	**1**	20 (7+13)
	Morgen e.V., Gesamtes Netzwerk (20 MSO), Münchenstift GmbH (Haus an der Rümannstraße), Freundeskreis für psychisch Kranke e.V.	Seelische Gesundheit und Migration	**50**	**1**	50(10+40)
	SPD Landtagsfraktion / Seniorenarbeit	IKÖ stellt sich vor	**0**	**1**	10(2+8)
	Kroatisch-Katholische Community	Erinnerungsarbeit mit interkulturellem Erinnerungskoffer	**1**	**1**	35 (10+25)
	Morgen e.V., Münchenstift (Haus Heilig Geist), Betreuungs-verein BIMM, Comites di Monaco di Baviera, Missione Cattolica	Vorsorgevollmacht und rechtliche Betreuung	**4**	**1**	4(2+2)
	IDIZEM/Frauengruppe	Leistungen der Pflegeversicherung	**1**	**1**	10 (0+10)
Gesamt		**7**	**-**	**17**	**532**
Gesamt 2015-2020	**-**	**9**	**-**	**66**	**1560**

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 9:
Baustein 3 – Stellungnahme der Projektverantwortlichen der Kampagne „Brücken bauen“

Stand: Juni 2019

DER PARITÄTISCHE
BAYERN
Bezirksverband Oberbayern

DER PARITÄTISCHE BAYERN | Postfach 830752 | 81707 München

Landeshauptstadt München
Sozialreferat
Amt für soziale Sicherung
Abt. Altenhilfe und Pflege
Sankt-Martin-Straße 53

81669 München

Projektverantwortliche der
Informationskampagne „Brücken bauen"

Tel. 089 | 30611-120
Fax 089 | 30611-125
E-Mail: @paritaet-bayern.de

München, 12.06.2019

Stellungnahme Baustein 3 „Informationskampagne Brücken bauen"

„Brücken bauen" leistet einen wichtigen Beitrag, damit ältere Menschen mit Migrationshintergrund den Zugang zum Gesundheits- und Versorgungssystem finden können.
In der Projektlaufzeit ist es gelungen, dass sich „Brücken bauen" zu einem wichtigen Bindeglied zwischen Hilfssystem in der Pflege und den Migrantenselbstorganisationen etablieren konnte. Die positive Resonanz bestätigt den hohen Bedarf dieser Transmitterfunktion bei der Zielgruppe.
Eine Fortsetzung mit konzeptionellen Erweiterungen ist aus unserer Sicht für die Zukunft wichtig.

Kernaufgabe und Handlungsansatz

Mit dem Baustein 3 „Informationskampagne Brücken bauen", sollten Zugangsbarrieren für ältere oder pflegebedürftige Menschen mit Migrationshintergrund zu Informations-, Beratungs- und Unterstützungsangeboten sowie zu den Angeboten der pflegerischen Versorgung abgebaut werden und damit Migrantinnen und Migranten den Weg ins Versorgungssystem erleichtert werden.
Um die Ziele und Zielgruppen zu erreichen organisierte „Brücken bauen" Informationsveranstaltungen. In Vorträgen und Gesprächsrunden wurden Themen des Altwerdens und des Versorgungssystems verständlich erklärt und in die jeweilige Landessprache übersetzt. Zudem erfuhren die Besucherinnen und Besucher der Veranstaltungen auch, bei welchen sozialen Einrichtungen sie sich individuelle Beratung und Hilfe zur persönlichen Lebenssituation holen können.
Um eine möglichst hohe Anzahl an Migrantinnen und Migranten anzusprechen, arbeitete die Informationskampagne „Brücken bauen" eng mit Migrantenselbstorganisationen (Vereine, Selbsthilfegruppen, Religionsgemeinschaften und nicht organisierten Gruppen z.B. Senioren-Treff, Sing- und Tanzgruppen, etc.) zusammen.
Zusätzlich baute „Brücken bauen" einen festen Pool an Multiplikator*innen auf, die als erste Ansprechpersonen für andere Mitglieder in ihren Communities fungierten. Mit ihren Deutsch- und den Muttersprachkenntnissen sind sie zentrale Wissens- und Kulturmittler*innen im Projekt.

Gut aufbereitetes, mehrsprachiges Informationsmaterial unterstützte die gezielte Kommunikation und sicherte die erfolgreiche Wissensvermittlung.
Es ist gelungen, die größten, nach Sprachräumen differenzierten säkularen Communities sowie die größten Glaubensgemeinschaften Münchens zu erreichen.

Erfahrungen und Erfolgsfaktoren der Arbeit

- „Brücken bauen" ist bei den größten Migrantenselbstorganisationen als Kooperationspartner und Wissensvermittler über pflegerische und soziale Themen im Bereich Alter und Pflege etabliert. Die Reichweite der Migrantenselbstorganisationen ist hoch. Auf diese Weise konnte eine hohe Anzahl an Migrant*innen erreicht und informiert werden.
- Die enge Zusammenarbeit mit Migrantenselbstorganisationen und im Speziellen der Einsatz von Mulitplikator*innen sind wichtige Erfolgsfaktoren von „Brücken bauen". Sie sind zentrale Impuls- und Feedbackgeber, sorgen für die Passgenauigkeit der Veranstaltungen. Die Mehrsprachigkeit, die Übersetzung, Werbung und kulturvermittelnde Begleitung durch die Multiplikator*innen ist ein vertrauensbildender Faktor für den Zugang von „Brücken bauen" zur Zielgruppe. Gängige Formen der Öffentlichkeitsarbeit und Wissensvermittlung greifen zu kurz.
- Die Informationskampagne lebt auch vom Beziehungskapital und der Zusammenarbeit zwischen Migrantenselbstorganisation, Multiplikator*innen und der Projektleitung. Um dieses erfolgreich aufzubauen waren und sind interkulturelle Kompetenz, ausreichend Zeit zur strategischen Netzwerkpflege sowie das Durchführen weiterer gemeinsamer Aktionen sehr wichtig. Heute hat „Brücken bauen" in der entsprechenden Fachwelt und in den Communities einen guten Bekanntheitsgrad erreicht und ist mit den für das Projekt wesentlichen Kooperationspartner*innen in sehr gutem Kontakt.
- Die Flexibilität der Projektleitung für unkonventionelle Arbeitszeiten muss aufgrund des Setting-Ansatzes (Abendstunden, Wochenenden oder Feiertag) hoch sein. Eine Personalverstärkung ist daher wünschenswert.
- Die Versorgungslandschaft in München ist aufgrund der hohen Dynamik der Stadtgesellschaft einem steten Wandel unterworfen. Auch die gesetzlichen Rahmenbedingungen (Pflegeversicherung einschließlich der angrenzenden Gesetze) sind ein äußerst dynamisches System. Daher veraltet das Wissen über die Versorgungssysteme relativ schnell. Das Informationsmaterial über Angebote, Zugänge, rechtliche Rahmenbedingungen und Kontaktmöglichkeiten müssen kontinuierlich angepasst und in die verschiedenen Sprachen übersetzt werden. Speziell das mehrsprachige Angebot der Materialien ist zentral, um die Zielgruppe niederschwellig zu informieren.

Konzeptionelle Folgerungen für die Zukunft und Bedarf

*Die Rolle der Multiplikator*innen muss gestärkt und ausgebaut werden*
Im Verlauf der Informationskampagne „Brücken bauen" hat sich gezeigt, dass viele der Multiplikator*innen bereit sind, ihr Wissen über unterstützende und beratende Angebote für ältere Menschen in München in ihrer eigenen Bevölkerungsgruppe zu verbreiten; allerdings benötigen sie dazu Unterstützung im Wissenserwerb und der Koordination ihrer Arbeit. Bei einer Fortführung können Multiplikator*innen aus den größten in München vertretenen Communities selbst darin geschult werden, die Informationsveranstaltungen selbst bzw. unter Einbezug von Fachexpert*innen durchzuführen.

Als zentrale Weiterentwicklung empfehlen wir daher die Multiplikator*innen auf der Basis geringfügiger Beschäftigung anzustellen, um die Verlässlichkeit des Angebots zu gewährleisten und die Personen aus der „Ehrenamtlichkeit" zu holen.

Einbindung neuer Sprach- und Kulturgruppen
Durch neue Migrationsbewegungen verändert sich die Bevölkerungsstruktur Münchens hinsichtlich der Herkunftsländer, Sprach- und Kulturgruppen. Für die Zukunft sehen wir daher einen wachsenden Informationsbedarf bei Gruppen, die bislang noch nicht durch „Brücken bauen" angesprochen wurden: EU-Zugewanderte, Geflüchtete oder Menschen aus asiatischen und afrikanischen Ländern.

Trägerschaft Migrantenselbstorganisation
Die Pionierarbeit des Teilprojektes „Brücken bauen", die bislang der Paritätische Wohlfahrtsverband, Bezirksverband Oberbayern geleistet hatte, endet im März 2020. Um den Brückenschlag zur Zielgruppe noch direkter zu gestalten, sollte die Trägerschaft künftig an eine Migrantenselbstorganisation übergeben oder dort verstetigt werden.

Bedarf

Die Zahl der älteren, pflegebedürftigen Migrantinnen und Migranten wird in den kommenden Jahren weiter rasant steigen. Daraus leitet sich die Annahme ab, dass der Anteil der älteren Migrationsbevölkerung und ihre Angehörigen, die Beratung, Unterstützung und Pflege benötigen, ebenfalls zunehmen wird.
Der Bedarf und die Notwendigkeit für ein an die Informationskampagne anschließendes Programm für Migrant*innen zu den Themen Hilfe im Alter und Pflege wird aufgrund der künftigen Bevölkerungsstruktur somit sichtbar. Unsere Praxiserfahrungen mit der Zielgruppe bestätigen den Informationsbedarf.

Damit die Stadt München auch künftig die Zugänge für ältere Migrantinnen und Migranten zu den Versorgungsangeboten verbessert, damit auch dauerhaft die aufgebauten Strukturen zu den Migrantenselbstorganisationen aufrechterhalten werden können und um die Wissensvermittlung weiterhin in dieser niederschwelligen Qualität zu gewährleisten, empfiehlt der Paritätische Bezirksverband Oberbayern eine Fortführung des Projekts mit weiterentwickeltem Konzept.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Anlage 10: Kommunikationshilfe zur Schmerzerfassung in mehreren Sprachen

Stand: März 2020

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Arabisch

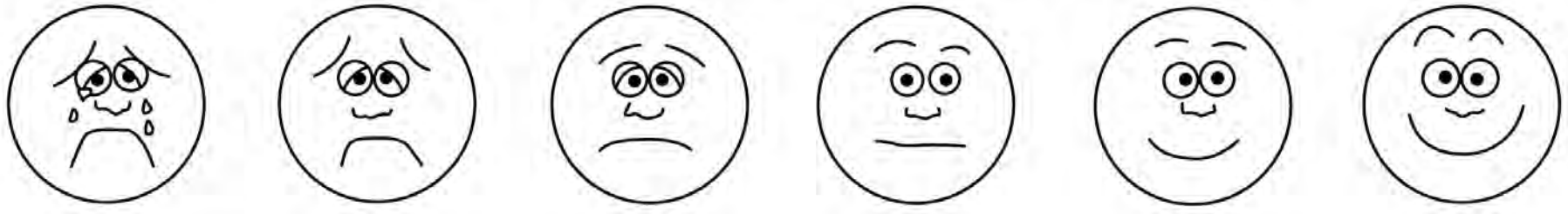
Haben Sie Schmerzen?
هل تعاني أي آلام؟
Aussprache auf Arabisch:
Hal Toani ai alaam?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
ما هي قوة الالم؟
Aussprache auf Arabisch:
Ma mada kouet al alaam?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

ما مدى قوة الآلام؟

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Used with permission. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children*. ©Elsevier Inc.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Bosnisch

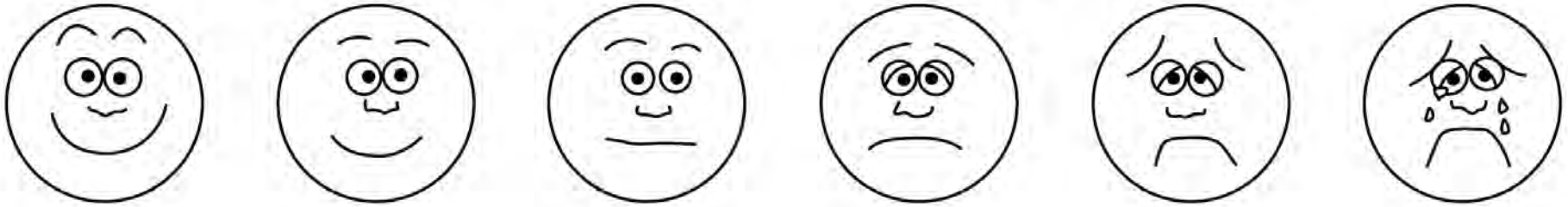
Haben Sie Schmerzen?
Boli li vas?
Aussprache auf Bosnisch:
Boli li was?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
Koliko jako vas boli?
Aussprache auf Bosnisch:
Koliko jako was boli?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Koliko jako vas boli?

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0	2	4	6	8	10
Ne Boli	Boli Samo Malo	Boli Malo Više	Boli Još Više	Boli Puno	Boli Najviše

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Used with permission. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children.* ©Elsevier Inc.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Englisch

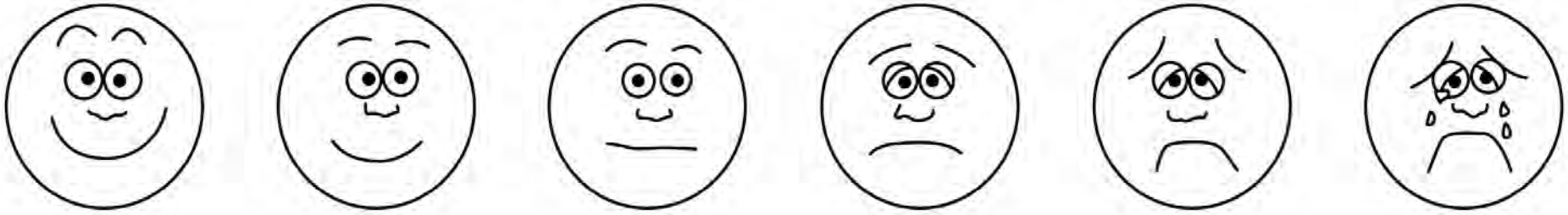
Haben Sie Schmerzen?
Are you in pain?
Aussprache auf Englisch:
Ah juh in päin?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
How bad is your pain?
Aussprache auf Englisch
Hauw bäd is jor päin?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

How bad is your pain?

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0	2	4	6	8	10
No Hurt	Hurts Little Bit	Hurts Little More	Hurts Even More	Hurts Whole Lot	Hurts Worst

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Used with permission. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children*. ©Elsevier Inc.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Französisch

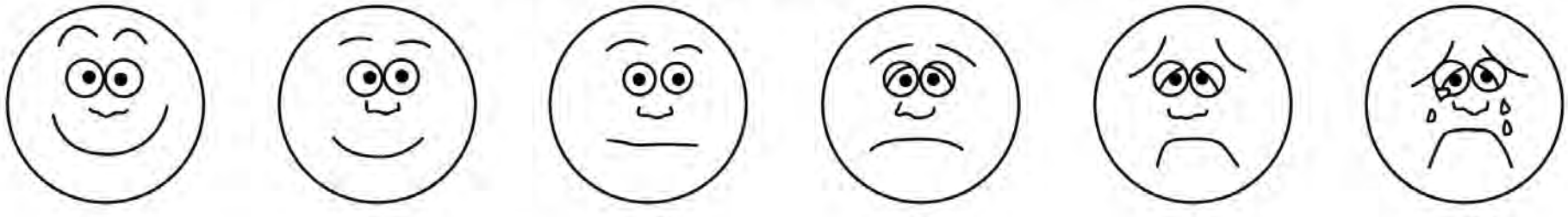
Haben Sie Schmerzen?
Avez-vous mal?
Aussprache auf Französisch:
Awä wu mal?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
À quel point avez-vous mal?
Aussprache auf Französisch:
A kel puan awä wu mal?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

À quel point avez-vous mal?

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0	2	4	6	8	10
Pas mal	Un petit peu mal	Un peu plus mal	Encore plus mal	Très mal	Très très mal

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Used with permission. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children.* ©Elsevier Inc.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Griechisch

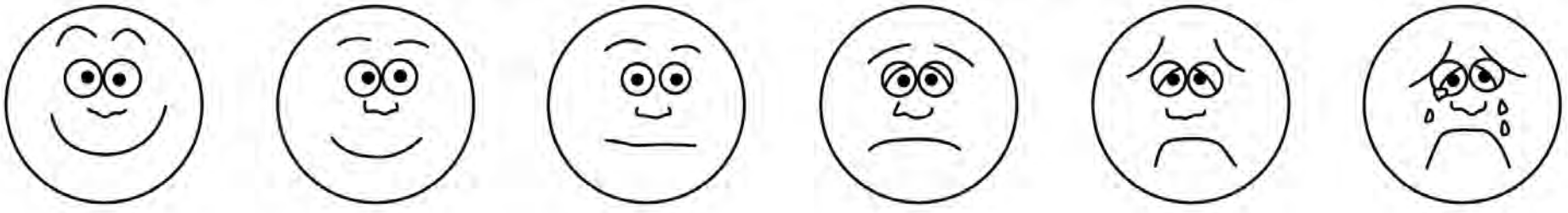
Haben Sie Schmerzen?
Έχετε πόνους;
Aussprache auf Griechisch:
Echete ponus?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
Πόσο δυνατοί είναι οι πόνοι σας;
Aussprache auf Griechisch:
Poso dinati ine i poni sas?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Πόσο δυνατοί είναι οι πόνοι σας;

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0	2	4	6	8	10
Δεν Πονάει	Πονάει Λίγο	Πονάει Λίγο Πιο Πολύ	Πονάει Πολύ	Πονάει Πιο Πολύ	Πονάει Πάρα Πολύ

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Used with permission. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children*. ©Elsevier Inc.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Italienisch

Haben Sie Schmerzen?
Ha dei dolori?

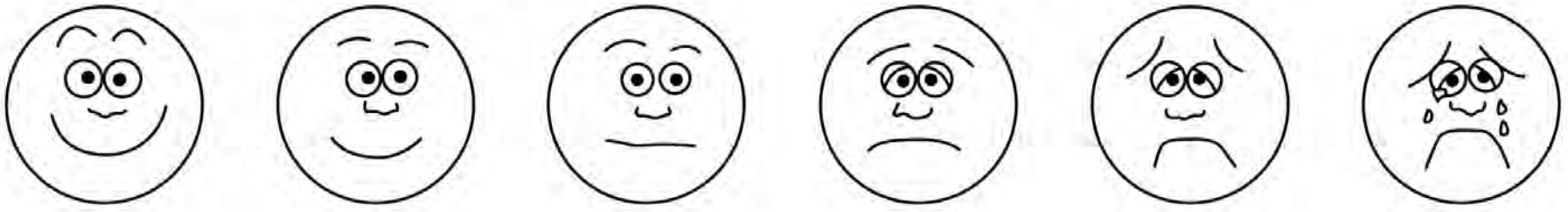
Aussprache auf Italienisch:
A dej dolori?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
Quanto sono intensi i Suoi dolori?
Aussprache auf Italienisch:
Kuanto sono intensi i sueu dolori?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Quanto sono intensi i Suoi dolori?

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0	2	4	6	8	10
Non fa per niente male	Fa male solo un pochino	Fa male un po' di più	Fa ancora più male	Fa tanto male	Fa un male incredibile

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Used with permission. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children*. ©Elsevier Inc.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Kroatisch

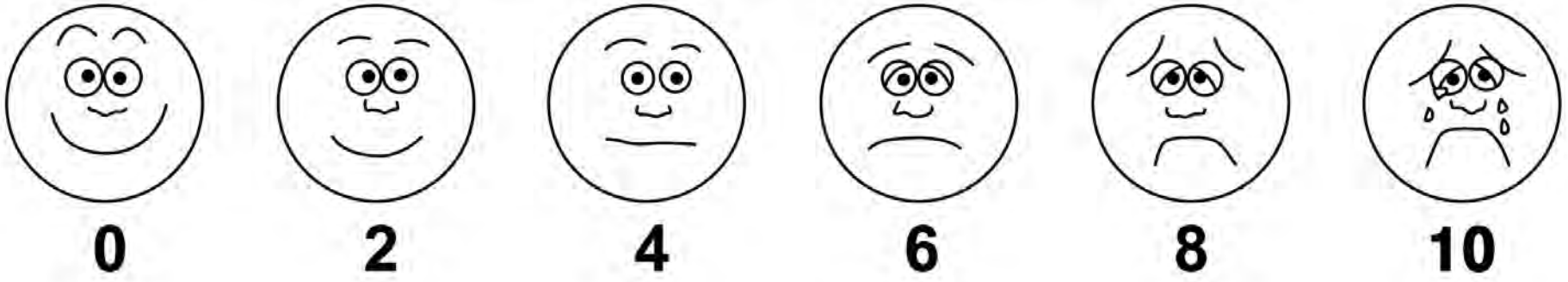
Haben Sie Schmerzen?
Boli li vas?
Aussprache auf Kroatisch:
Boli li was?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
Koliko jako vas boli?
Aussprache auf Kroatisch:
Koliko jako was boli?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Koliko jako vas boli?

Ljestvica za ocjenu bola „Wong-Baker FACES®"



0	2	4	6	8	10
Ne boli	Malo boli	Jače boli	Boli još jače	Jako boli	Boli najjače

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Koristi se uz dopuštenje. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children.* ©Elsevier Inc.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Russisch

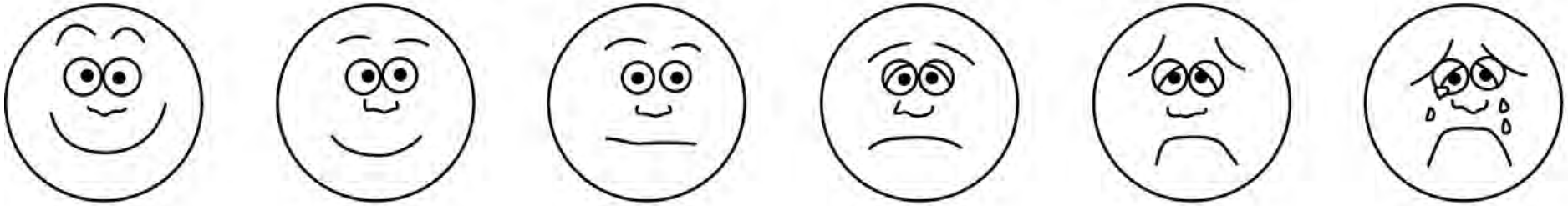
Haben Sie Schmerzen?
У Вас что-то болит?
Aussprache auf Russisch:
U was schto-ta balit?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
Насколько сильная боль?
Aussprache auf Russisch:
Naskolko silnaj bol?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Насколько сильная боль?

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0	2	4	6	8	10
Не болит	Болит слабо	Болит немного сильнее	Болит еще сильнее	Болит очень сильно	Болит крайне сильно

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Used with permission. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children*. ©Elsevier Inc.

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Schmerzerfassung Türkisch

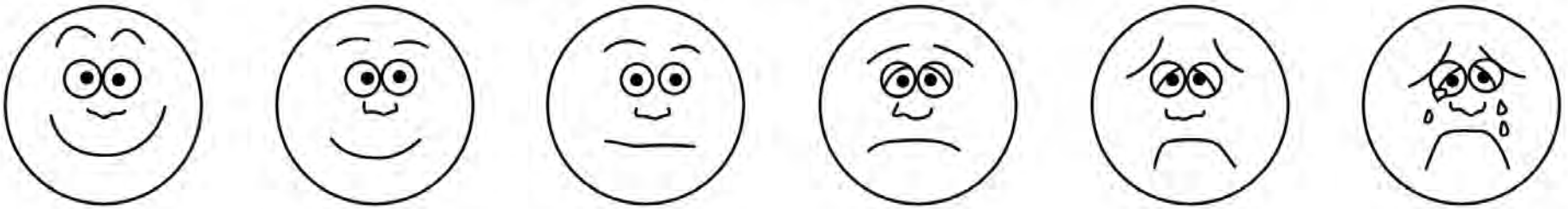
Haben Sie Schmerzen?
Ağrınız var mı?
Aussprache auf Türkisch:
Ahrenes war me?

Wie stark sind Ihre Schmerzen?
Ne kadar ağrınız var?
Aussprache auf Türkisch:
Neh kadahr ahrenes war?

Wir sind München
für ein soziales Miteinander

Ne kadar ağrınız var?

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0	2	4	6	8	10
Canım Acımıyor	Canım Biraz Acıyor	Canım Biraz Daha Fazla Acıyor	Canım Daha Fazla Acıyor	Canım Epey Fazla Acıyor	Canım Çok Çok Fazla Acıyor

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org
Used with permission. Originally published in *Whaley & Wong's Nursing Care of Infants and Children.* ©Elsevier Inc.

Der Projektabschlussbericht inklusive Anlagen steht kostenlos zum Download zur Verfügung unter:

www.muenchen.de/ik-pflege