

# Gespräche mit Pflegeanbietern: Erste Ergebnisse

# Die bisherigen Gespräche

---

Bisher wurden 9 Gespräche mit Expertinnen und Experten geführt:

- ambulante Pflegedienste
- stationäre Einrichtungen
- Integrationsbeauftragte
- Sozialberatung

Weitere Gespräche sind geplant.

Die Gesprächspartner kamen aus unterschiedlichen Betrieben:

- „junge“ Betriebe und „etablierte“ Pflegeanbieter
- Zahl der Beschäftigten zwischen 5 und 200
- Unterschiedliche Erfahrungen mit dem Thema „kulturkompetente Pflege“

# Warum beschäftigen sich Anbieter mit kulturkompetenter Pflege?

---

- Sie wollen neue Kunden ansprechen und das Angebot erweitern
- Sie reagieren auf eine steigende Nachfrage
- Sie haben persönliche Erfahrungen von Fehlbehandlungen und Benachteiligung im Gesundheitssystem gemacht

# Welche Erwartungen bestehen an die Fachkräfte?

---

- In einigen Fällen werden besondere Sprachkenntnisse erwartet
- Kenntnis unterschiedlicher Lebensstile
- „Die Sinne schärfen für individuelle Unterschiede“.
- Die Fähigkeit, die Bedürfnisse der Patienten und Angehörigen im Gespräch herauszufinden.
- Die Fachkräfte dürfen kein vorgefertigtes Bild der Patienten haben.
- Fachkräfte müssen bereit sein, den eigenen Standpunkt immer wieder zu überprüfen

# Was tun die Anbieter, um die Entwicklung zur kulturkompetenten Pflege zu unterstützen?

---

- Fortbildung: Basiswissen zu Religion / Gebräuchen
- „Training on the Job“: Vermittlung von Zusatz-Kenntnissen bei der Arbeit
- Regelmäßiger Austausch; „Pflegevisiten“
- Erstgespräch / Beratung in der Muttersprache: Vertrauen schaffen, Missverständnisse vermeiden
- Einstellung von Fachkräften mit Sprachkenntnissen
- Kontakte zu Vereinen, Ehrenamtlichen, Moscheegemeinden etc.
- Individuelle Pflege ist aufwändiger: Beschäftigte brauchen Handlungsspielraum
- Angebote zu flexibler Arbeitszeit, Gesundheitsvorsorge, Austausch mit Kolleginnen
- Auszubildende: Entlastung für die Fachkräfte

# Hindernisse

---

## **Welche Hindernisse gibt es bei der Umsetzung?**

- Beschäftigte befürchten Überforderung und Stress
- Vorgaben (Zeit, Geld u. A.) erschweren individuelle Pflege
- Mangel an Fachkräften mit Sprachkenntnissen
- Ansprache potentieller Kunden scheint z. T. schwierig

## **Welche Hindernisse sehen die Anbieter bei den Kunden?**

- Profi-Pflege löst Scham aus: „Versagen der Familie“; „Abschieben an Fremde“
- Angst und Verzweiflung: „letzte Station vor dem Tod“
- Familie ist auf das Pflegegeld angewiesen
- Informationen in Muttersprache über Anträge, Leistungen, Angebote fehlen
- Angebote kommen zu spät. Beratung, betreutes Wohnen im Quartier vor der Pflegestufe anbieten.