

Interkulturelle Öffnung der AWO Bremen

Am Beispiel der Altenhilfe im Bremer Westen



Herzlich Willkommen
Welcome
Serdecznie Witamy
Hoşgeldiniz
ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ

Vorwort

Für viele ältere Migranten wird der Zugang zu Angeboten und Leistungen der deutschen Altenhilfe durch verschiedene Barrieren erschwert. Infolgedessen werden Leistungen nur vereinzelt nachgefragt und bestehende Angebote mit deren Bedürfnissen nur selten in Verbindung gebracht.

Demographische Prognosen sagen voraus, dass in den nächsten Jahren in der Bundesrepublik ein erheblicher Zuwachs älterer Migranten erfolgen wird. Angesichts globaler sowie innereuropäischer Entwicklungen sinkt die Tendenz zur Re-Migration. Überdies wachsen Menschen mit Migrationshintergrund der sogenannten „zweiten Generation“ allmählich in die Gruppe der älteren Menschen hinein, sodass in den kommenden Jahren mit einem deutlichen Zuwachs sowohl der Zahl als auch des Anteils älterer Menschen mit Migrationshintergrund an der Bremer Gesamtbevölkerung gerechnet werden muss.



Mit voranschreitendem Alter werden auch Menschen nicht-deutscher Herkunft zu potenziellen Nutzern von Angeboten und Leistungen der Altenhilfe. Denn entgegen der langjährigen Annahme, dass Migranten spätestens nach dem Übergang in das Rentenalter in ihr jeweiliges Herkunftsland zurückkehren würden, gilt für die Mehrheit, dass die Bundesrepublik Deutschland auch nach ihrem Ausscheiden aus dem Erwerbsleben zentraler Lebensmittelpunkt bleibt. Dafür sprechen z.B. die Verstärkung der sozialen Kontakte vor Ort, wenn Nachkommen ihren Lebensmittelpunkt in Deutschland sehen und die gute medizinische Versorgung sowie die Absicherung über die sozialen Sicherungssysteme. Ein weiterer Aspekt für die interkulturelle Öffnung der Einrichtungen der Altenhilfe basiert auf moralischen Gründen. Als Ende der 1950er Jahre Gastarbeiter aus dem Ausland angeworben wurden, wurde der Fokus überwiegend auf diejenigen gerichtet, welche einen guten

Gesundheitszustand aufwiesen. Dennoch lässt sich aktuell bei älteren Menschen mit Migrationshintergrund aus der sogenannten ersten Zuwanderergeneration eine weitaus früher eintretende und mit signifikanteren physischen Belastungen einhergehende körperliche Alterung feststellen als bei gleichaltrigen Menschen ohne Migrationshintergrund, welche ähnlichen Arbeitsbedingungen unterlagen. Auch chronische Erkrankungen treten bei ersteren deutlich früher auf. Des Weiteren kann festgestellt werden, dass sowohl die kognitive Leistungsfähigkeit als auch die Umstellungs- bzw. Anpassungsfähigkeit bei diesen Menschen durchschnittlich früher abnimmt als bei einheimischen Personen gleichen Alters. Dieser Aspekt verdeutlicht die besondere moralische Verantwortung, welche die Bundesrepublik Deutschland insbesondere gegenüber Zuwanderern der sogenannten ersten Generation besitzt.

Wenn ältere Migranten zur am meisten zunehmenden Bevölkerungsgruppe werden, dann müssen sich die Einrichtungen und Dienste der Altenhilfe zahlreichen Herausforderungen stellen und ihre Pflege- und Betreuungsangebote erweitern. Die AWO Bremen hat deshalb 2002 ein „Konzept zur Interkulturellen Öffnung der Altenhilfe“ erstellt und seither erhebliche Anstrengungen unternommen, dieses mit Leben zu füllen.

Ich freue mich, Ihnen heute eine Broschüre vorzustellen, in der wir Ihnen die interkulturelle Öffnung der Altenhilfeeinrichtungen der AWO Bremen exemplarisch an zwei unserer Einrichtungen darstellen können.



Dr. Burkhard Schiller
Vorstandsvorsitzender



Weibliche/männliche Schreibweise

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde in der Regel die männliche Schreibweise verwendet. Wir weisen an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass sowohl die männliche als auch die weibliche Schreibweise für die Texte gemeint ist.



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
AWO Bundesverband – Die interkulturelle Öffnung in den Altenhilfeeinrichtungen der AWO.	6
AWO Bremen – Die interkulturelle Öffnung seit 2002 bis heute	9
Das Ella-Ehlers-Haus	11
Die interkulturelle Öffnung des Ella Ehlers Haus	12
Zukunftsperspektiven im Ella-Ehlers-Haus	14
Das Dienstleistungszentrum (DLZ) Gröpelingen	15
Die interkulturelle Öffnung des DLZ Gröpelingen	16
Zukunftsperspektiven im DLZ Gröpelingen	17
Schlusswort	18

AWO Bundesverband

Die interkulturelle Öffnung in den Altenhilfeeinrichtungen der AWO

Ein entscheidender Ausgangspunkt für die interkulturelle Öffnung der Altenhilfeeinrichtungen der AWO ist die Tatsache, dass ältere Migranten nur selten die Angebote der Einrichtungen und Dienste in Anspruch nehmen, obwohl sie einen Unterstützungsbedarf haben. Ein entscheidender Grund für die geringe Inanspruchnahme liegt in Zugangsbarrieren zu Einrichtungen und Diensten der Altenhilfe. Weitere Gründe sind mangelnde Deutschkenntnisse, unzureichende oder fehlende Informationen der Migranten bezüglich bestehender Angebote und traditionelle Erwartungen, von der Familie versorgt und gepflegt zu werden

sowie negative Erfahrungen im Umgang mit Institutionen.

Vor dem Hintergrund dieser Tatsachen strebt die Arbeiterwohlfahrt (AWO) Bremen seit 2002 an, sich auf die Ansprüche und Bedarfe älterer Migranten aktiv einzustellen und adressatengerechte Angebote zu entwickeln, die unter dem Begriff interkulturelle Öffnung formieren.

Die AWO begleitet und unterstützt bereits seit mehr als 45 Jahren Migranten im Rahmen ihrer Beratungsstellen und Migrationsdienste. Bundesweit gibt es über 60 Angebote und Maßnahmen der interkulturellen Altenhilfe der AWO. Insbesondere im offenen Bereich gibt es bereits verschiedene Begegnungsmöglichkeiten, Selbstorganisationen sowie Seniorengruppen für ältere Migranten, welche durch die Migrationsdienste der AWO initiiert, betreut und begleitet werden. Im Rahmen der interkulturellen Altenhilfe bietet die AWO ein breites

Spektrum an Aktivitäten, Angeboten und Maßnahmen wie Freizeit- und Kulturaktivitäten, Begegnungsstätten und Rentnerclubs, Beratung bezüglich Demenz und anderer Gesundheitsthemen, verschiedensprachige Informationsveranstaltungen und Materialien, Fortbildungen für Fachkräfte, kultursensible Pflege in Pflegeheimen etc. an.

In den vergangenen Jahren hat die AWO bereits verschiedene Angebote und Projekte interkultureller Altenhilfe im ambulanten Bereich, im Betreuten Wohnen sowie in der Aus- und Fortbildung entwickelt.

Seit dem Beschluss der Bundeskonferenz im Jahr 2000 ist die AWO um eine interkulturelle Öffnung ihrer Einrichtungen und Dienste bestrebt, um somit den sozialpolitischen und demographischen Anforderungen einer multikulturellen Gesellschaft sowie der im Leitbild manifestierten Chancengleichheit und gleichberechtigten Teilhabe für alle Be-



völkerungsgruppen Rechnung zu tragen. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen hat die AWO Bremen beschlossen – zunächst im Bremer Westen – ihre Angebote und Einrichtungen für ältere Menschen interkulturell zu öffnen. Die interkulturelle Öffnung wurde als neues Qualitätsmerkmal in ihren Leit-sätzen bzw. Qualitätshandbüchern fest-geschrieben.

Primäres Ziel der AWO im Bereich der in-terkulturellen Öffnung der Einrichtungen und Dienste ist es, den Zugang für Mig-ranten entsprechend ihres Bevölke-rungsanteils zu gewährleisten und deren Bedürfnisse und Bedarfe in den Ange-boten adäquat zu berücksichtigen. In diesem Kontext spielen Migrations-dienste als Multiplikatoren und Vertrau-ensträger eine entscheidende Rolle. Allerdings geht es bei der interkultu-rellen Öffnung der Altenhilfe nicht ausschließlich um den Abbau von Zu-gangsbarrieren, sondern vielmehr um interkulturelle Öffnung als Organisa-tionsentwicklungsprozess und deren Einbindung in den Qualitätsmanage-

mentprozess. Um die interkulturelle Öff-nung in den Altenhilfeeinrichtungen der AWO einzuführen, sind unterschiedliche Maßnahmen und Schritte notwendig. Wichtige Strategien der AWO zur inter-kulturellen Öffnung der Altenhilfe sind die Kooperation und Vernetzung der Fach- und Arbeitsbereiche Migra-tion und Altenhilfe. Die interne Vernet-zung der beiden Bereiche findet in Arbeitskreisen statt und strebt einen „Theorie-Praxis-Transfer“ an. Die Mig-rationsdienste bieten Unterstützungs-leistungen für die Einrichtungen und Dienste der Altenhilfe an, indem Spezifi-ka und Bedürfnisse der Versorgung älte-rer Migranten z.B. in Arbeitshilfen für Ambulante Dienste oder Betreutes Woh-nen detailliert erläutert werden. In trägerübergreifenden Projekten und Ar-beitsgruppen trägt eine externe Vernet-zung zu einer fachlichen Diskussion und Entwicklung bestimmter interkultureller Standards im Bereich der Altenhilfe bei. Für die Umsetzung der interkulturellen Öffnung der Altenhilfe der AWO sowie für ihre Nachhaltigkeit ist eine entspre-



chende Qualifizierung zentraler Bau-stein. Durch Fortbildungen zum Erwerb der interkulturellen Kompetenz wird das Personal geschult. Die AWO strebt dabei bundesweit eine interkulturelle Öffnung ihrer Fachseminare sowie der Altenpfle-gefachschulen an, indem diese die kul-tursensible Pflege als Querschnittsthema in den Lehrplan aufnehmen. Eine inten-sivere Anwerbung und Schulung von Migranten für den Bereich der Altenpfle-geausbildung spielen in diesem Zu-sammenhang eine zentrale Rolle und

bedürfen einer stärkeren Förderung. Die Sensibilisierung für das Thema der gezielten Gewinnung von Migranten als Kunden der Einrichtungen und Dienste im Bereich der Altenhilfe der AWO sowie die Entwicklung eines Bewusstseins für die Arbeit mit dieser „neuen“ Kundengruppe wird mittels einer Aufklärungs- und Informationsarbeit geleistet, welche bereits durch den Einsatz der niederländischen Informationsreihe „Älter werden in Deutschland“ erfolgreich begonnen wurde.

Um den Anforderungen des Marktes gerecht zu werden sowie zum Zwecke einer systematischen Verbesserung der Qualität ihrer Dienstleistungen, führte die AWO ein eigenes Qualitätsmanagement-Konzept ein, dessen Ziel die Zertifizierung der Einrichtungen und Dienste der AWO darstellt. Um den Anforderungen älterer Migranten zu entsprechen, müssen die genannten Aspekte im Qualitätsmanagementprozess der AWO angemessene Berücksichtigung finden. Ein zentrales Ziel der interkulturellen

Altenhilfe der AWO ist es, dass die interkulturelle Öffnung sowie die kultursensible Altenpflege als zentrales Qualitätsmerkmal der Einrichtungen und Dienste im Bereich der Altenhilfe definiert und in ihre Qualitätsmanagementprozesse integriert wird.



AWO Bremen

Die interkulturelle Öffnung seit 2002 bis heute

Ende 2002 hat die AWO Bremen – gefördert durch den Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales – ein Konzept zur „Interkulturellen Öffnung der Altenhilfe“ entwickelt. Mit der Konzepterstellung wurden zwei Expertinnen beauftragt, Frau Dr. Sunna Wölk für das Thema „Altern in der Fremde“ und Frau Gabriele Becker, Pflegedienstleitung des Pflegeheims Walle. Eine erste Befragung im Herbst 2002 erfasste die Erfahrungen, Einstellungen und Verhaltensweisen der Mitarbeiter in Bezug auf Migranten sowie Wünsche und Bedürfnisse der Klientel in Bezug auf Leistungen der AWO Einrichtungen im Bremer Westen. Diese wurden in der Rahmenkonzeption dokumentiert.

Im Februar 2003 konnte die AWO der Stadt das erarbeitete Konzept übergeben. Es bestand aus einer Bestandsaufnahme, Befragungsergebnissen, den Dimensionen einer interkulturellen Öffnung sowie differenzierten Handlungsempfehlungen.

Bei der AWO Bremen begann daraufhin die Phase der Umsetzung. Ziel war es, die AWO Einrichtungen im Bremer Westen interkulturell zu öffnen. Zu den Ein-

richtungen im Bremer Westen gehörten das Ella-Ehlers-Haus (ein Altenwohn- und Pflegeheim mit Kurzzeit- und Tagespflege), das Pflege- und Service-Zentrum (DLZ) mit der Vermittlung von ambulanten Diensten, die Servicewohnungen und Begegnungsstätten.

Kern der Aktivitäten in den Jahren 2002 bis 2009 waren betriebsinterne Fortbildungsangebote. Gestartet wurde die Fortbildungsreihe in 2002 mit einer Auftaktveranstaltung zu „IKÖ der ambulanten Pflegedienste – aber wie?“ Im Anschluss wurden „Aspekte der kultursensiblen Altenpflege“ und im Februar 2003 „Interkulturelles Pflegemanagement“ geschult. Außerdem gründete sich die betriebsinterne Arbeitsgruppe „IKÖ“, die sich aus Führungskräften von Pflegeeinrichtungen und Dienstleistungszentren im Bremer Westen, dem Migrationsfachdienst und der AWO Ambulant zusammensetzte und fortan den IKÖ-Prozess koordinierte. Im Mai 2003 wurde im Rahmen einer gemeinsamen Presseerklärung der AWO mit dem Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales die Selbstver-

pflichtung zur interkulturellen Öffnung der Altenhilfe beschlossen. Im Oktober des gleichen Jahres machte sich die AWO daran ihre Einrichtungen im Bremer Westen einem „interkulturellen Selbsttest“ zu unterziehen, um die bis dato stattfindenden Fortbildungen in den jeweiligen Einrichtungen zielgerichteter anbieten zu können.

Im Februar 2004 fokussierte eine Schulung für Führungskräfte in der Pflege „Management und Methoden: Vom multikulturellen zum interkulturellen Team“ die Situation innerhalb der Belegschaft. Im März des gleichen Jahres wurde in Kooperation mit dem Referat Ältere Menschen eine Fachveranstaltung „Gemeinsam alt werden“ durchgeführt, um das Konzept der interkulturellen Altenhilfe einer größeren Öffentlichkeit zu präsentieren. Im Anschluss kam es in 2004 zu Fortbildungen in den Themenfeldern: „Ältere Migrant/inn/en als neue Kunden“, „IKÖ in den Einrichtungen der AWO im Bremer Westen“, „Krankheit und Pflege von älteren Migrant/inn/en“ sowie eine zweitägige Fortbildung „Interkulturelle Kompetenz:



For a better understanding“.

In den Jahren 2005 und 2006 arbeitete man vermehrt an der Umsetzung und erstellte Öffentlichkeitsmaterialien in verschiedenen Sprachen. Im Jahr 2007 wurde der Schulungsprozess mit intensiven zweitägigen Fortbildungen fortgesetzt. Im September des gleichen Jahres stellten die Einrichtungen ihre Angebote in der Fatih Moschee und bei Vatan Spor im Bremer Westen vor. Zudem verstärkte der Migrationsfachdienst seine Netzwerkarbeit insbesondere zu Migrant*innenorganisationen und ist sowohl Gründungsmitglied als auch bis heute aktives Mitglied in diversen Arbeitsgruppen des „Interkulturellen Gesundheitsnetzwerks“ (IGN), initiiert vom Gesundheitsamt Bremen. Im Jahr 2008 wurden dreitägige Trainingsseminare zur Info-Reihe „Älter werden in Deutschland“ in verschiedenen Sprachen angeboten. Das aus den Niederlanden stammende Konzept für die Info-Reihe wurde von einer Projektgruppe, bestehend aus Vertretern der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, der Arbeiterwohlfahrt, dem Deutschen Roten Kreuz und den Städten Bonn und Heidelberg zur Durchführung in Deutschland

überarbeitet. Ziel der Info-Reihe ist es, ältere Migrant*innen an die Angebote der Altenhilfe heranzuführen, ihnen einen Überblick über die vor Ort bestehenden Leistungen zu vermitteln und sie zu befähigen, diese auch nach eigenen Bedarfen zu nutzen. Die Info-Reihe vernetzt die Angebote der Migrationsberatung mit denen der Altenhilfe.

Mit der Schließung der AWO Akademie Eva Seligmann zum Ende 2008 auf Grund der Sanierung innerhalb der AWO Gruppe kamen vorübergehend in fast allen Einrichtungen die Fortbildungsaktivitäten zum Erliegen. Nach betriebsinternen Umorganisationsprozessen konnten ab 2009 wieder Auffrischungsfortbildungen zur interkulturellen Öffnung angeboten werden. Außerdem wurden die Einrichtungen aus dem Bremer Osten, dem Stadtteil Vahr, in die interkulturellen Aktivitäten einbezogen.

Die interkulturelle Öffnung der Altenhilfe verlässt den Bremer Westen und geht somit in den innerstädtischen Transfer!

Im Herbst 2009 hat der „Fachdienst Migration und Integration“ der AWO Bremen zwei angehende Sozialarbeiter, Herr Moussa Dieng und Frau Stefanie Esch, mit

der Durchführung einer Evaluation beauftragt. Der Stand der Umsetzung der interkulturellen Öffnung sollte überprüft werden. Konnten die gesetzten Ziele erreicht werden? Inwieweit verfügen die Mitarbeiter im Praxisfeld der Altenhilfe über sogenannte interkulturelle Kompetenz und konnten sich Elemente der kultursensiblen Altenhilfe in den Einrichtungen etablieren? Im Herbst 2009 wurden dazu von den beiden Sozialarbeitern gezielt Befragungen durchgeführt. Im Fokus der Untersuchung waren die Altenhilfeeinrichtungen der AWO im Bremer Westen. Die persönlichen Befragungen wurden anhand von Leitfadenterviews durchgeführt, um einen Soll-Ist-Vergleich herzustellen als Grundlage für weitere Planungen. Woran können die Einrichtungen der Altenhilfe erkennen, dass die Umsetzung der interkulturellen Öffnung erfolgreich war?

Im Folgenden wird exemplarisch der Prozess der interkulturell geöffneten Altenhilfeeinrichtung am Beispiel des Pflegeheims Ella-Ehlers-Haus und dem Dienstleistungszentrum (DLZ) in Gröpelingen dargestellt.

Ella-Ehlers-Haus

Das Pflegeheim Ella-Ehlers-Haus ist eine der vier Altenhilfeeinrichtungen der AWO im Bremer Westen, in welcher pflegebedürftige ältere Menschen unterschiedlicher ethnischer Herkunft gepflegt und betreut werden. Interkulturalität hat sich in den letzten Jahren zu einem festen Bestandteil des Ella-Ehlers-Hauses entwickelt.

Das in der Dockstraße 20 in Bremen Gröpelingen befindliche Pflegeheim bietet derzeit 105 Pflegeplätze in der Lang- (97 Pflegeplätze) sowie in der Kurzzeit- und Urlaubspflege (8 Pflegeplätze). In der Tagespflege gibt es 13 Pflegeplätze. Zum Zeitpunkt der Befragung lebten im Ella-Ehlers-Haus insgesamt 105 Bewohner, davon kamen acht aus der Türkei, zwei aus Polen, eine aus Kolumbien und ein Bewohner aus Italien.

Im Rahmen der interkulturellen Öffnung sind die Mitarbeiter des Ella-Ehlers-Hauses in allen Situationen des Pflegealltags in besonderem Maße bestrebt, älteren hilfsbedürftigen Menschen unterschiedlicher ethnischer Herkunft in der Altenhilfeeinrichtung jede erforderliche Hilfe und Unterstützung bereit-

zustellen, welche für ein selbstbestimmtes und den individuellen Bedürfnissen entsprechendes Leben unabdingbar sind. Es wird großer Wert auf eine individuelle und an die jeweiligen Bedarfe und Bedürfnisse angepasste Pflegeplanung gelegt, welche permanent aktualisiert wird. Bei den mit der interkulturellen Öffnung einhergehenden Anforderungen – wie z.B. die Pflege und Betreuung durch gleichgeschlechtliche Pflegekräfte – gestaltet das Ella-Ehlers-Haus die Strukturen des Pflegealltags flexibel, sodass die jeweils ethnisch, kulturell und religiös begründeten Rituale, Gebräuche und Gewohnheiten der Migranten ausreichend Berücksichtigung finden. In diesem Zusammenhang wird Wert auf einen gelingenden Kontakt zu den Angehörigen gelegt. Diese können auf Grund ihres Wissens um die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Angehörigen die Pflegekräfte bei einer individuellen Pflege und Betreuung unterstützen.

Bereits im Hauskonzept des Ella-Ehlers-Hauses wird die Grundlage für die interkulturelle Öffnung in der Einrichtung geschaffen. Des Weiteren werden ver-

schiedene Pflegestandards, wie z.B. der Standard „Tod und Sterben“, schriftlich festgehalten, wodurch die Möglichkeit für Mitarbeiter besteht, sich bezüglich des Sterbevorgangs bei Muslimen zu informieren.



Ella-Ehlers-Haus

Ella-Ehlers-Haus

Die interkulturelle Öffnung des Ella-Ehlers-Hauses

Im Ella-Ehlers-Haus sind Mitarbeiter verschiedener Nationalitäten und Ausbildung beschäftigt. Durch ihre unterschiedlichen kulturspezifischen Kompetenzen stellen sie eine große Ressource im interkulturellen Pflegealltag dar, insbesondere im Austausch über Fremdheitserlebnisse sowie bei Verständigungsproblemen. Unter den zum Zeitpunkt der Befragung 79 Pflegekräften im Ella-Ehlers-Haus haben 19 (ca. ¼) einen Migrationshintergrund. Das interkulturelle Team besteht aus Mitarbeitern deutscher, türkischer, polnischer, russischer, marrokanischer, ägyptischer, italienischer, ghanesischer sowie ungarischer Herkunft.

Um einen kultursensiblen Umgang mit Menschen unterschiedlicher Herkunft zu gewährleisten, werden für Mitarbeiter des Ella-Ehlers-Hauses kontinuierlich Fortbildungen zur Pflege und Betreuung von Menschen aus anderen Kulturkreisen angeboten. Es gibt ein regelmäßiges Angebot inner- und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungen zum aktuel-

len Stand des Pflegefachwissens, z.B. zu Themen wie kulturspezifischer Umgang mit „Körperpflege“ und „Religion“.

Mittels Öffentlichkeitsarbeit präsentiert das Ella-Ehlers-Haus seine interkulturelle Ausrichtung bei Veranstaltungen, wie z.B. Tage der offenen Tür, multikulturelle Sommerfeste, Musikveranstaltungen, Vorträge und Informationsveranstaltungen. Auf diese Weise wird versucht Schwellenängste beim Zugang zum Altenhilfesystem seitens der Migranten abzubauen. Außerdem wird der Kontakt über Migrantenorganisationen und Religionsgemeinschaften gesucht, um die Zielgruppe der Migranten besser zu erreichen.

Insgesamt bietet das Ella-Ehlers-Haus einen abwechslungsreichen Tagesablauf für alle Bewohner innerhalb der Einrichtung durch täglich wechselnde Aktivitäten der internen Beschäftigungstherapeuten, welche vom Gedächtnistraining, über Spiele, Ausflüge und Feiern, bis hin zum gemeinsamen Kochen reichen. Zu den speziell für die türkischen Bewohner geschaffenen Angebote zählen die wöchent-

lich stattfindende Koranlesung, der wöchentliche Besuch des Sash-Spielers (türkisches Klanginstrument), multikulturelle Nachmittage mit Kaffee und Kuchen sowie der Besuch von Moscheen.

Die Gestaltung des Hauses unterstreicht die interkulturelle Öffnung des Ella-Ehlers-Hauses und soll auch den Bewohnern nicht-deutscher Herkunft ein Gefühl von Heimat vermitteln. Dies findet seine Entsprechung im Eingangsbereich durch verschiedensprachige Willkommensschilder und Glasvitrinen, in welchen ländertypische Gegenstände und Accessoires ausgestellt werden.

Im Ella-Ehlers-Haus wird Wert auf eine gelingende Kommunikation zwischen Bewohnern und Pflegepersonal gelegt, und wenn erforderlich in der Muttersprache über Pflege und Betreuung aufgeklärt. Um Sprachbarrieren zu überwinden liegen Flyer in verschiedenen Sprachen (deutsch, polnisch, türkisch, russisch) aus. Um die Verständigung sicherzustellen werden zudem Piktogramme und muttersprachliche Multiplikatoren wie Angehörige,

Ehrenamtliche und Dolmetscher eingesetzt. Bewohner nicht-deutscher Herkunft haben die Möglichkeit Fernsehprogramme in ihrer Muttersprache über Satellitenantenne zu empfangen, um die individuelle und private Wohnatmosphäre zu erhalten.

Insgesamt ist das Ella-Ehlers-Haus bestrebt, allen Interessenten adressatengerechte Information und Beratung anzubieten, um sich mit dem System der Altenhilfe vertraut zu machen und im Zuge dessen Schwellenängste abzubauen.



Ella-Ehlers-Haus

Ella-Ehlers-Haus

Zukunftsperspektiven im Ella-Ehlers-Haus



Das Ella-Ehlers-Haus ist kontinuierlich bestrebt allen hilfebedürftigen älteren Menschen einen gleichberechtigten Zugang zu den Angeboten und Dienstleistungen der Altenhilfe zu ermöglichen durch Erweiterung der migrantenspezifischen Angebote.

Bezüglich der täglichen Essensversorgung wird angestrebt, jeden Tag muslimgerechtes Essen und länderspezifische Kochangebote anzubieten. Des Weiteren wird eine zunehmende Interkulturalität forciert, beispielsweise in Form von Beschilderungen bzw. Wegweisern in unterschiedlichen Sprachen mit der Zielsetzung einer besseren Orientierung von Migranten im Ella-Ehlers-Haus. Es soll der Kontakt zu Moscheen und Migrantenorganisationen ausgebaut und ein regelmäßiges Zusammenkommen in Form einer Art Erzählcafé organisiert

werden. Insgesamt wird angestrebt, den Angeboten und Leistungen einen verstärkten Bring-Charakter zu verleihen und mit Migrantenorganisationen zusammenzuarbeiten. Zudem soll die interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter weiter gefördert und Aspekte einer kultursensiblen Altenhilfe deutlicher in den Pflegealltag einbezogen werden. Dafür müssen auch in Zukunft die Mitarbeiter des Ella-Ehlers-Haus kontinuierlich fortgebildet werden, da dies die wichtigste Ressource im interkulturellen Öffnungsprozess darstellt.

Es gilt der Grundsatz, offen zu sein und zu bleiben für die Wünsche der Bewohner. Der kontinuierliche Prozess der interkulturellen Öffnung geht einher mit einem kontinuierlichen Kontakt zu den Bewohnern und Angehörigen seitens der Mitarbeiter des Ella-Ehlers-Haus.

Dienstleistungszentrum Gröpelingen

Das Dienstleistungszentrum (DLZ) Gröpelingen ist eines der sechs DLZ's der AWO in Bremen, welches hilfe- und pflegebedürftige ältere Menschen die Möglichkeit bietet, so lange wie möglich in ihrem eigenen Haushalt sowie in ihrem vertrauten Wohnumfeld zu verbleiben. Ziel ist es, die Menschen dabei zu unterstützen weiterhin ihr Leben entsprechend ihren eigenen Wünschen und Bedürfnissen zu gestalten. Die Mitarbeiter des DLZ beraten, unterstützen und begleiten ältere Menschen. Insbesondere diejenigen, welche sowohl mit der Komplexität ihrer Lebensprobleme als auch mit der Unübersichtlichkeit privater und öffentlicher Hilferessourcen überfordert sind oder, welche auf Grund von Pflegebedürftigkeit nicht imstande sind, ihren Alltag selbstständig bzw. ohne zusätzliche Unterstützung zu bewältigen. Das DLZ leistet einen wichtigen Beitrag zum nachbarschaftlichen Zusammenleben, wenn z.B. Nachbarschaftshelfer nicht-deutscher Herkunft einen Einblick erhalten, wie ältere deutsche Menschen leben und ihre Haushalte führen. Auf diese Weise erhalten beide

Seiten die Möglichkeit, mehr voneinander zu erfahren und sogar voneinander zu lernen.

Zum Zeitpunkt der Befragung waren 265 Nachbarschaftshelfer für die Betreuung von 241 Kunden des DLZ Gröpelingen zuständig. Knapp 20% der Nachbarschaftshelfer stammen aus anderen Herkunftsländern wie z.B. der Türkei, Polen, Russland, Portugal sowie weiteren Ländern. Unter der Klientel des DLZ Gröpelingen befinden sich über 4% Migranten, sie stammen aus Russland, Polen, Algerien, Afrika und Rumänien.

Im Rahmen seiner Angebote und Leistungen vermittelt das DLZ Gröpelingen Nachbarschaftshelfer, welche bei der Hausarbeit und bei der Bewältigung des Alltags unterstützen. Das DLZ Gröpelingen berät, vermittelt, organisiert und begleitet pflegebedürftige, ältere Menschen sowie deren Angehörige im Stadtteil Gröpelingen bei Fragen bezüglich „Hilfen für zu Hause“, wie etwa der Häuslichen Pflege, des „Essens auf Rädern“, des „Stationären Mittagstisches“, des „Hausnotruf“ oder des Verleihs von Hilfsmitteln. Die Nachbarschaftshelfer

unterstützen im Haushalt und beim Einkauf, begleiten pflegebedürftige ältere Menschen u.a. bei Arztbesuchen und Spaziergängen. Zudem informiert das DLZ Gröpelingen seine Kunden über spezielle Wohnungsangebote für ältere oder behinderte Menschen, unterstützt sie bei der Suche von alten- oder behindertengerechten Wohnungen im Stadtteil und bietet ihnen und ihren Angehörigen entlastende sowie unterstützende Einzel- oder Gruppengespräche an – auch zu sämtlichen Formen der Demenzerkrankung. Des Weiteren werden die Kunden bei Ämter- und Behördenangelegenheiten sowie bei der Suche nach Tages-, Kurzzeit- und Langzeitpflegeplätzen begleitet und unterstützt. Für Kunden nicht-deutscher Herkunft werden die Hilfen in der Muttersprache angeboten.

Nach den Grundsätzen des Sozialstaatsprinzips versucht das DLZ Gröpelingen dafür Sorge zu tragen, dass ältere, kranke, hilfe- oder pflegebedürftige Menschen unabhängig von ihrer Herkunft in der Bundesrepublik in Würde altern können. Erstkontakte erfolgen i.d.R. über Sozialarbeiter oder über Ärzte.



Dienstleistungszentrum Gröpelingen

Die interkulturelle Öffnung des Dienstleistungszentrum (DLZ) Gröpelingen



Betrachtet man das in der Gröpelinger Heerstraße 248 befindliche DLZ von außen, so lässt sich bereits an der Schau- fensterbeschriftung, den verschiedenen Flaggen am Seiteneingang sowie durch eine mehrsprachige (türkische, russische und polnische) Darstellung der Angebote erkennen, dass sich sämtliche Angebote und Leistungen des DLZ an Menschen unterschiedlicher national-ethnischer Herkunft richten. Dieser Eindruck wird in den Büro- und Warteräumen des DLZ noch einmal durch Gestaltungselemente aus unterschiedlichen Ländern bestätigt. Es hängen verschiedene Landkarten aus und Flyer sind in unterschiedlichen Sprachen wie Deutsch, Türkisch, Russisch und Polnisch erhältlich.

Das DLZ ist offen für die Versorgung von Menschen aus aller Welt. Seit der Einführung der interkulturellen Öffnung 2003 wurde dies aktiv vorangetrieben. Das Thema interkulturelle Öffnung der Altenhilfe ist für das DLZ auf Grund seiner Lage im Stadtteil mit seiner multikulturellen Bevölkerungsstruktur ein

besonders wichtiges Anliegen. Dafür müssen die Mitarbeiter und Nachbarschaftshelfer des DLZ tolerant und neugierig gegenüber fremden Kulturen sein, auf Menschen aktiv zugehen und die Bedürfnisse von Menschen unterschiedlicher Herkunft verstehen und akzeptieren können. Dies ist nur möglich, wenn sie ein offenes Weltbild sowie Akzeptanz gegenüber ihren Mitmenschen haben. Seit der Einführung der interkulturellen Öffnung in den Einrichtungen der AWO 2003 wurde in verstärktem Maße Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Moscheen aufgesucht, Flyer sowie Infomaterialien in türkischen Läden, Teehäusern etc. verteilt. Es wurden Wohnanlagen aufgesucht, verschiedensprachige Hauswurfsendungen verteilt und gezielt muttersprachliche Beratung angeboten. Überdies sind die Mitarbeiter des DLZ maßgeblich selbst an der Übersetzung und Verbreitung von Flyern, Informationsbroschüren sowie der Informationsreihe „Älter Werden im Bremer Westen“ beteiligt. Außerdem ist das DLZ häufig

auf Veranstaltungen, Fachtagungen etc. vertreten, um zur Erweiterung des Kundenkreises beizutragen.

Auch der Umfang an Kooperationen hat seit der Einführung der interkulturellen Öffnung deutlich zugenommen und ist durch eine enge Zusammenarbeit zu den im Stadtteil befindlichen Migrantenorganisationen, wie z.B. das „Zentrum für Migranten und Interkulturelle Studien e.V.“ (ZIS) und Dolmetscherdiensten geprägt. Das ZIS bildet Ehrenamtliche aus und vermittelt sie ans DLZ, wo sie als Nachbarschaftshelfer eingesetzt werden können. Ein weiterer Kooperationspartner ist der „Fachdienst Migration und Integration“ der AWO am Wall, welcher durch Weitervermittlung zu einer Erweiterung des Kundenkreises beiträgt. Überdies ist das DLZ an dem Netzwerk „Älter Werden im Bremer Westen“ beteiligt und nimmt in diesem Kontext gemeinsam mit vielen verschiedenen Institutionen (Pflegeheime im Bremer Westen, das AfSD, Kirchen, Kultureinrichtungen, private Pflegeverbände etc.) teil.

Dienstleistungszentrum

Dienstleistungszentrum Gröpelingen

Zukunftsperspektiven im DLZ Gröpelingen

Infolge der demographischen Prognosen ist die verstärkte Beschäftigung mit der interkulturellen Öffnung der Einrichtung zwingend notwendig, will man dem Umstand Rechnung tragen, dass alle Menschen unabhängig von ihrer ethnischen, kulturellen oder religiösen Herkunft die Möglichkeit erhalten, in Würde zu altern. „Soweit wir die Menschen im Stadtteil dabei unterstützen können, dass ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden, wollen wir das tun. Das ist unser Selbstverständnis!“, so die DLZ-Leitung. Sie fügt hinzu, dass im Rahmen der Leistungen des DLZ darauf abgezielt wird, die Individualität bzw. die individuellen Bedürfnisse aller hier lebenden Menschen unabhängig von ihrer Herkunft angemessen zu berücksichtigen. Besonders wichtig ist dabei die muttersprachliche Unterstützung von Kunden im höheren Alter, die meist selbst nicht ausreichend die deutsche Sprache gelernt haben. Im Zuge dessen soll künftig die Mitarbeiterstruktur an die Kundenstruktur angepasst werden, sodass ent-

sprechend dem Bedarf muttersprachliche Helfer in die Haushalte vermittelt werden können. Auf Grund der Bevölkerungsstruktur im Stadtteil werden vermehrt türkischsprachige Helfer gebraucht, die sowohl die Sprache als auch die Kultur ihrer Kunden verstehen. Gleichzeitig müssen Nachbarschaftshelfer nicht-deutscher Herkunft auch Deutsch sprechen, damit ein angemessener Austausch mit den Mitarbeitern des DLZ gewährleistet ist. In den Fällen, in denen eine sprachliche Verständigung durch den Einsatz muttersprachlichen Personals nicht gewährleistet werden kann, werden bei Bedarf Dolmetscher hinzugezogen.

Ebenso soll in Zukunft verstärkt auf einen geschlechterbewussten Einsatz des Personals geachtet werden, wobei verstärkt die Bedürfnisse beider Parteien berücksichtigt werden sollen. Ein Grundsatz des DLZ ist es, dass sich sowohl die Kunden als auch die Nachbarschaftshelfer wohl fühlen. Für eine verstärkte Integration von Migranten in die Angebote

und Leistungen des DLZ sowie in die im Stadtteil befindlichen Altenwohnungen braucht es eine aufsuchende Öffentlichkeitsarbeit sowie Aufklärungsarbeit bezüglich aufenthaltsrechtlicher Aspekte und Bestimmungen sowie verschiedener Krankheitsbilder.



Schlusswort

Veränderte gesellschaftliche Realitäten müssen sich auch im System der Altenhilfe wiederfinden. Die AWO ist bestrebt darauf adäquat zu reagieren, da sich die Pluralität der Gesellschaft in Deutschland angesichts der demographischen Entwicklungen auch in der Altenhilfe widerspiegelt. Damit die Gruppe der älteren Migranten letztlich erfolgreich in die Altenhilfeeinrichtungen der AWO „integriert“ werden kann, bedarf es eines Perspektivwechsels in Richtung einer aufsuchenden Altenhilfe, welche migrantenspezifische Bedürfnisse berücksichtigt und Zugangsbarrieren beseitigt. Um die Qualität der interkulturellen Arbeit in den Altenhilfeeinrichtungen der AWO zu sichern, müssen letztlich sowohl finanzielle Ressourcen als auch ein angemessener Personalschlüssel sowie ein an die individuellen Bedürfnisse angepasster Personaleinsatz sichergestellt sein. Angesichts dieser Situation bleibt wenig „Raum“ dafür, bereits bestehende Angebote und Leistungen an die poten-

zielle Zielgruppe anzupassen. Es gilt, das gesamte Angebots- und Leistungsspektrum interkulturell auszurichten, damit sich die interkulturelle Öffnung nicht auf einzelne Bereiche reduziert und sich infolgedessen zu einem Zusatzangebot entwickelt. An primärer Stelle der durchzuführenden Maßnahmen steht die kontinuierliche Qualifizierung des Personals, um kulturelle Sensibilität und interkulturelle Handlungskompetenz auszubilden. Dies gilt gleichermaßen für Mitarbeiter, Nachbarschaftshelfer und Ehrenamtliche.

In diesem Kontext ist es besonders wichtig, alle Akteure in den Einrichtungen aktiv an einer interkulturellen Ausrichtung zu beteiligen, wenn vermieden werden soll, dass die interkulturelle Öffnung der Altenhilfe zu einer Diskriminierung der einheimischen Klientel führt. Denn letztlich geht es um einen Nutzen für die gesamte Klientel der Altenhilfe durch die Implementierung der interkulturellen Öffnung.

Impressum



Herausgeber

AWO Bremen Kreisverband e.V.
Auf den Häfen 30/32
28203 Bremen
Tel. 0421/79 02 - 0
Fax 0421/79 02 - 49
E-Mail info@awo-bremen.de

Redaktion

Monika Bartels
Zülal Müfettişođlu

Text

Stefanie Esch
Moussa Dieng

Gestaltung und Fotos

Susanne Stannowski
(Ausgenommen Foto S. 3, AWO Bremen)

v.i.S.d.P.

Dr. Burkhard Schiller
Vorstandsvorsitzender

Dezember 2010

Die Senatorin für Arbeit, Frauen,
Gesundheit, Jugend und Soziales



Freie
Hansestadt
Bremen