



Unsere Mission  
*Menschlichkeit*

Hilfe im Alter

## INTERKULTURELLE ÖFFNUNG DER STATIONÄREN LANGZEITPFLEGE

IKÖ-Prozess im Leonhard-Henninger-Haus  
Erfahrungen & Chancen in der Hilfe im Alter



"Der IKÖ-Prozess hat ein vertieftes gegenseitiges Verständnis und mehr Nähe gebracht."  
*Eine Betreuungsfachkraft*



## Vielfalt leben

Als eine von insgesamt sieben Pflegeeinrichtungen in München, wurde das Leonhard-Henninger-Haus (LHH) von September 2014 bis September 2019 vom Sozialreferat München für die interkulturelle Öffnung in der Langzeitpflege gefördert. Geleitet wurde das Projekt im ersten Jahr von der Ethnologin Andrea Dey und ab November 2015 von der Diplom-Psychologin Daniela Weis. Seit Januar 2016 hat die Diplompsychologin Katrin Kuhla als externe Beraterin den Prozess begleitet.

Alle Managementebenen, Stationen und Bereiche des LHH waren an dieser Entwicklung einer interkulturellen Öffnung beteiligt. Mit dieser Broschüre wollen wir unsere Ergebnisse mit Ihnen teilen und unsere Wertschätzung für die-

jenigen ausdrücken, die sich so engagiert und oft weit über ihre Arbeitszeit hinaus an dem Projekt beteiligt haben. Durch die gute Einbindung in die Hilfe im Alter gelang es Schritt für Schritt Pfade auf dem Weg der Interkulturellen Öffnung zu beschreiten. Ihnen allen, die Sie der Hilfe im Alter verbunden sind, möchten wir zudem helfen, sich der interkulturellen Herausforderung in der Pflege zu stellen. Entwickeln Sie unsere ersten Schritte in Ihrem Tempo weiter. Und gestalten Sie die notwendigen Veränderungen in der Pflege aktiv mit.

Herzlichst

*Ihre Daniela Weis*  
Projektleiterin



*"Im IKÖ Prozess  
habe ich so viel erlebt und  
es hat mich fasziniert".  
Eine Stationsleitung*

## Biografiearbeit

Biografiearbeit ist ein wichtiges Instrument in der Altenpflege. Um das Verhalten und die Bedürfnisse unserer BewohnerInnen aus anderen Kulturkreisen besser zu verstehen, angemessen agieren wie reagieren zu können, erhält die Auseinandersetzung mit der uns in vieler Hinsicht fremden Vergangenheit eine neue Qualität. Für die zeitgemäße Erweiterung und Ergänzung unserer biografiebezogenen Pflege- und Betreuungsarbeit wurden folgende Maßnahmen ergriffen:

### 1. erweiterte Biografie- Abfrage bei und nach Einzug:

- Frage nach Migrationserfahrungen
- Erweiterung der Frage „Beziehung zu Angehörigen“ auf nahestehende Personen, Vereinen, Nachbarn, Freunden, Bezug zum Geburtsort
- offene Abfrage nach religiösen und spirituellen Wünschen, besonders am Lebensende

### 2. in der laufenden Versorgung:

- **interkultureller Erinnerungskoffer:** als Gesprächsanlass, nonverbale Kontaktaufnahme, bei der Ermittlung biografisch relevanter Lebensstationen
- **Kontakte/ historische Fotos Westend:** als Ausstellung oder Ausdruck für Einzelbetreuung
- **Fortbildungen** zur kultursensiblen Pflege und Betreuung
- **genaue und zuverlässige Kommunikation** zwischen Betreuungs- und Pflegekräften für eine „neue“ bedürfnisgerechte Pflege von Menschen mit Migrationshintergrund

### 3. beim Abschied:

- **zentrale Gedenktafel an der Pforte:** Alle an der Betreuungsarbeit Beteiligten sollen bereichsübergreifend innerlich Abschied nehmen können.



# Speiseplangestaltung und individuelles Essen

Um den BewohnerInnen ein hohes Maß an Lebensqualität und Lebensfreude zu ermöglichen, legen wir viel Wert auf ein biografiegerechtes Essen. Bereits bei der Aufnahme werden besondere Essenswünsche erfragt und in den Biografiebogen eingetragen. Bei Verständigungsschwierigkeiten helfen die Pflegekräfte ein geeignetes Essen zu bestellen. Individuelle Wünsche zu Geburtstagen oder als Anregung für den Speiseplan werden mit der Küchenleitung abgesprochen. Der achtsame Umgang mit Küchengeräten (halal) ist Teil unserer interkulturellen Speiseplangestaltung:

## GESTALTUNG DES SPEISEPLANS (inhaltlich)

### Vielfalt und Auswahl:

Abwechslung durch bayerische Küche, internationale Gerichte, fleischhaltige und fleischlose, schweinefleisch- und alkoholfreie Kost. Menü 1 und Menü 2 sind „echte“ Alternativen

### Wochenabfolge als Richtschnur:

<b>Sonntag</b>	Braten und Alternative,
<b>Montag</b>	leichtes Fleisch/Gehacktes,
<b>Dienstag</b>	Gemüsegericht,
<b>Mittwoch</b>	Süßspeise,
<b>Freitag</b>	Fisch und Alternative,
<b>Samstag</b>	häufig Eintopf

### Themenwochen:

als Hinführung zu „exotischeren“ Speisen

### Feste des Jahreskreises:

bayerische, christliche, christlich-orthodoxe und islamische Traditionen werden berücksichtigt und benannt

"Zusammen werden wir eine perfekte Lösung finden".  
Eine Stationsleitung

Bom apetite

Kali orexi

Buen provecho

Smaklig maltid

Guten Appetit

Velbekammen

Bon appetit Smaczneho

Afiyet olsun

Have a nice meal

## GESTALTUNG DES SPEISEPLANS (optisch)

### Steigerung des kulinarischen Interesses:

Alle Gerichte werden im Speiseplan in Originalsprache sowie zusätzlich auf Deutsch benannt (z.B. Lasagne al forno – Italienischer Nudelauflauf)

### Hohe Transparenz für Bewohner und Pflegepersonal:

Im Speiseplan werden standardmäßig zwei Symbole geführt:



als Kennzeichnung für Schweinefleisch



als Kennzeichnung für vegetarische Speise

### Vermeidung von Unklarheiten:

Alle Essensbehälter werden klar mit dem jeweiligen Inhalt beschriftet



## Interkulturelle Feste als wichtiger Bestandteil gelebter Vielfalt

Die Feste des Jahreskreises bilden die unterschiedlichen Lebenswelten im LHH ab und sind ein wichtiger Bestandteil der Identität unserer BewohnerInnen. Durch die Integration interkultureller Feste in unseren Pflegealltag, sollen BewohnerInnen und Mitarbeitende für den jeweiligen Glauben und die Herkunftsgeschichten sensibilisiert werden.



*Zusätzlich zu den Festen des Jahreskreises feiert das LHH jedes Jahr im September die deutschlandweite interkulturelle Woche. Durch sinnliche Erfahrungen wie gemeinsames Essen und Darbietungen werden die Kulturen der Mitarbeitenden vorgestellt.*

### DIE BERÜCKSICHTIGUNG

#### DER FESTE DES JAHRESKREISES HEUTE:

- als besondere Speise im Speiseplan
- als Erwähnung oder mit einem kleinen Beitrag in der Heimzeitung
- als Teil der Betreuungsarbeit der Betreuungskräfte auf den Stationen und in Einzelbetreuung
- als allgemeines Fest für alle im Saal des Erdgeschosses im Rahmen der interkulturellen Woche

#### DIE BERÜCKSICHTIGUNG DER FESTE DES JAHRESKREISES IN ZUKUNFT:

- orthodoxes Weihnachten (Anfang Januar)
- Neujahrsfest nach chinesischem Kalender, bes. Têt-Fest (Ende Januar/Anfang Februar)
- orthodoxes Osterfest (März/April)
- muslimisches Zuckerfest (Id-al-fitr/ Bayram) (wechselnd, z.Z. Juni)
- muslimisches Opferfest (wechselnd, z.Z. August)

*"Früher habe ich mich  
gefragt: Müssen wir IKÖ  
auch noch machen?  
Jetzt mache ich  
einfach gerne mit!"  
Eine Stationsleitung*

## Deutsch als Haussprache und Bindeglied der Kulturen und Mehrsprachigkeit

Im Prozess der interkulturellen Öffnung ist eine gemeinsame Sprache eine wichtige Komponente. In unserer Einrichtung haben wir uns für Deutsch als Haussprache sowie als Sprache während der Arbeitszeit entschieden. Deutsch ist Landessprache, die Sprache, von der alle etwas verstehen und damit die Sprache, die uns alle verbindet. Für ein respektvolles Miteinander gilt für unsere Mitarbeitenden: Alle BewohnerInnen sollen verstehen können, was in ihrem Beisein gesprochen wird und sich orientieren können, in welchem Land sie sich befinden.

*Viele unserer Mitarbeitenden sprechen auch eine oder mehrere andere Sprachen. Diese Sprachkompetenz anerkennen wir als wichtige Ressourcen. Gelegenheiten, in denen unsere Mitarbeiter auch gerne andere Sprachen sprechen sind:*

- Gespräche mit fremdsprachigen BewohnerInnen oder Angehörigen, die nur in Muttersprache kommunizieren können
- Gespräche mit fremdsprachigen BewohnerInnen im Zuge der Biografiearbeit
- Fachgespräche mit KollegInnen, die auf Deutsch (noch) nicht adäquat kommunizieren können
- Erklärungen im Zuge der Einarbeitung zusätzlich in der jeweiligen Muttersprache
- Gespräche in Pausen und Freizeit in geschlossenen Räumen oder andernorts

## Förderung der mehrsprachigen Versorgung

Bereits Kleinigkeiten in der Grundversorgung können ohne sprachliche Verständigung zu einem großen Problem werden. Ohne Worte zu pflegen, ist nur in Ausnahmesituationen und auch dann nur mit großem Zeitaufwand und Engelsgeduld möglich. Je komplexer die Anforderungen in Pflege und Versorgung werden, desto größer wird der Bedarf an sprachlicher Kompetenz und Unterstützung. Für die Zukunft der Pflege und die interkulturelle Öffnung benötigen wir dringend konkrete Fördermittel, die für die Bewältigung der nachstehenden Anforderungen leicht zugänglich und zu verwalten sind:



- **Einfache Alltagsverständigung** in der Grundpflege, Einzelbetreuung, Essensbegleitung  
Hilfsmittel: Kommunikations- und Bildkarten
- **Verständigung zur Übermittlung von Sachverhalten** wie Heimvertrag, Kassenstunden, Pflegeplanung  
Hilfsmittel: Einbezug von Angehörigen und Mitarbeitenden (MA) des Hauses (Tür und Angel); Optimierung durch standardmäßige Erhebung der Sprachkompetenzen bei Eintritt neuer MA

Im Alltag fehlen oft ÜbersetzerInnen. Professionelle DolmetscherInnen sind oft nicht zu finanzieren, da wären öffentliche Fördertöpfe sehr hilfreich. Wir haben uns hiermit beholfen:

- Vermittlung von Ehrenamtlichen
- Erfassung und Nutzung von Sprachkompetenzen beim Personal
- Einbezug von Angehörigen
- Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Seelsorgern und Organisationen
- Ermöglichen muttersprachlicher Medien

*"Ich habe erkannt, dass viele Sachen nicht böse gemeint sind!"*

*Eine Betreuungsfachkraft*

- **Verständigung zu komplexen/ethisch schwierigen** Themen wie Aufnahmegespräche, Pflegeplanung, Biografiearbeit, Palliativgesprächen und Konfliktgespräche

Hilfsmittel: Einbezug von professionellen DolmetscherInnen, Bayerisches Zentrum für transkulturelle Medizin

## Förderung von Sprachkompetenzen

Deutsch ist für unsere Mitarbeitenden eine Schlüssel-Kompetenz. Um die Versorgungsqualität in unserer Einrichtung aufrecht zu erhalten, müssen wir unmissverständlich miteinander kommunizieren können. Vor allem aber dienen die deutschen Sprachkompetenzen dem Schutz unserer Mitarbeitenden, da sie ihre Bedürfnisse nur bei ausreichenden Sprachkenntnissen sicher äußern können. Um die Verständigung der Mitarbeitenden untereinander sowie mit den BewohnerInnen sicherzustellen, haben wir uns für folgende Maßnahmen entschieden:



### 1. Sprache ist Einstellungskriterium:

Die Erwartung der Deutschkenntnisse liegt bei Hilfskräften in Hauswirtschaft und Pflege bei Niveau A2, bei Fachkräften beim Niveau B2.

### 2. Pflegespezifische Deutschkurse für Mitarbeitende:

„Deutsch für Pflegekräfte“: vom Arbeitgeber unter Einbezug von Fördermitteln finanziert, freiwillige Teilnahme der Mitarbeitenden außerhalb der Arbeitszeit, mindestens 1 Mal jährlich.

### 3. Förderung der Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden:

Die Möglichkeit einer freiberuflichen Tätigkeit als DolmetscherIn beim Bayerischen Zentrum für transkulturelle Medizin wird aufgezeigt und gefördert.

### 4. Mehrsprachigkeit als unschätzbare Ressource, nicht als Pflicht:

Wenn Mitarbeitende dolmetschen, ist dies eine freiwillige Leistung, die keinen professionellen Dolmetscher ersetzt.



## Verbesserte Orientierung für mehr Sicherheit und Geborgenheit

Mit einem übersichtlichen und barrierefreien System aus Farben und Wegweisern sollen sich BewohnerInnen, Mitarbeitende und Besucher zukünftig besser in unserer Einrichtung zurechtfinden und von Anfang an sicher fühlen.

### Barrierefreie Beschilderung:

Eine **einheitliche, sprachfreie Beschilderung** im ganzen Haus wurde von der Projektgruppe IKÖ angestoßen und geplant. Mehrere Gremien aus StationsleiterInnen, Betreuungskräften und BereichsleiterInnen haben die Pläne konkretisiert und unter Berücksichtigung kultursensibler wie gerontopsychiatrischen Gesichtspunkte ergänzt.

### Vielseitiges Leitsystem:

#### Das Leitsystem besteht aus

- nummerierten Schildern in verschiedenen Farben zur Kennzeichnung des Stockwerks je Treppenhaus und Aufzug
- Piktogrammen zu Stationszimmern, Besucher-WCs, Pforte, Gruppenraum, Frisör
- Wegweisern zur Kurzzeitpflege

*"Durch den IKÖ Prozess  
habe ich mich gefragt:  
Was kann ich noch lernen?"  
Eine Betreuungsfachkraft*



# Respekt und Toleranz für eine gesunde Team- und Personalentwicklung

Für ein gesundes und respektvolles Miteinander in interkulturellen Teams, ist es wichtig, die unterschiedlichen kulturellen Hintergründe zu kennen und zu verstehen. Hierbei brauchen die Fachkräfte verschiedenster Herkunft Unterstützung. Neben einem klaren Umgang mit Diskriminierung haben wir uns für folgende Maßnahmen entschieden:



## PERSONALENTWICKLUNG:

### Interkulturelles Training:

Sensibilisierung und Steigerung der interkulturellen Kompetenz. 1-2 Mal jährlich, halbtägig, für alle neuen MA aller Bereiche mit vorwiegend nichtsprachlichen und lustbetonten Methoden: Theaterpädagogik, Bildsprache, Praxisfälle, Rollenspiel und viel Humor

### Kultursensible Pflege:

Fortbildung in einem kultursensiblen Pflgethema (z.B. Palliativversorgung im Islam) gemäß den Wünschen der Pflegekräfte. Mind. 1 Mal jährlich

### Deutschförderung:

regelmäßig in Klein- und Kleinstgruppen mit pflegespezifischen Inhalten

## TEAMFÖRDERUNG UND ARBEIT

### AN EINZELFÄLLEN:

#### „Kollegiale Fallberatung“:

Für eine erhöhte Offenheit und Qualität haben sich hierbei eine möglichst externere Moderation und Dokumentation, ein regelmäßiger, nicht bedarfsmäßiger, Rhythmus von 6-8 Wochen pro Pflgeteam sowie die Teilnahme der Betreuungskräfte bewährt. Dauer max. 30 Minuten, zu bewerkstelligen in der Übergabezeit

**Supervision** nach Bedarf

**Ethische Fallbesprechungen** nach Bedarf

**Fortbildungen für Führungskräfte** nach Bedarf



*"Ich fühle mich ernst  
genommen, es ist  
schön zu sehen, dass  
die Anderen versuchen  
mich zu verstehen!"  
Eine Pflegefachkraft*



## Ausblick

# Interkulturelle Öffnung des Ehrenamts

Ehrenamtliche HelferInnen sind eine wichtige Säule in der Altenpflege. Um auch Menschen mit Migrationshintergrund für die vielfältigen freiwilligen Betreuungsaufgaben zu begeistern, müssen wir neue Wege gehen. Viele MigrantInnen „ticken“ anders als Deutsche: Für viele haben Netzwerke einen sehr hohen Stellenwert. Sie vertrauen eher guten Freunden und Nachbarn, als Behörden und Zeitungsanzeigen. Unsere vorhandenen Potenziale zum gegenseitigen Kennenlernen wollen wir deshalb zukünftig weiter ausbauen und „menschliche“ Schnittstellen zu Kindergärten, Kirchengemeinden und internationalen Treffpunkten im Viertel bewusster nutzen:



### Potenziale im Haus:

- » Räume (Vermietung)
- » Veranstaltungen und Feste (Öffnen für bestimmte Gruppen)
- » interkultureller Erinnerungskoffer als „Eisbrecher“
- » Aufwandsentschädigung bei regelmäßigem Engagement
- » Hausführungen, Infoveranstaltungen zu ehrenamtlichem Engagement

### Potenziale im Viertel und Träger:

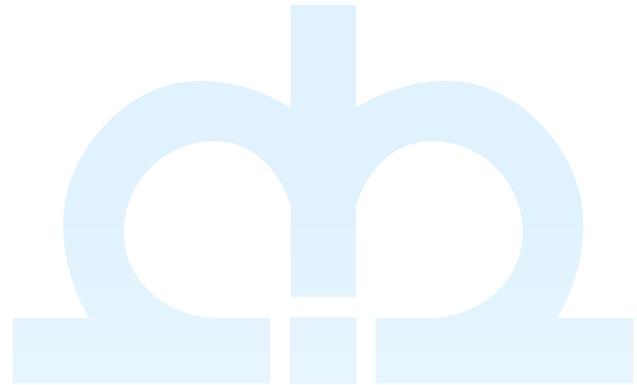
- » **griechisches Haus:** Kooperation mit Tanzgruppen, SeniorInnengruppen, tägliche Cafés, Sprachkursen griechisch, Festen, Beratung und Seelsorge (gr.-orth.)
- » **Donna mobile:** Kooperation mit Fitness- und Gesundheitsangeboten, Frauengruppen, psychologisch-medizinischer Beratung in verschiedenen Sprachen, Vorträgen etc.
- » **Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer der HiA:**  
**Ehrenamtsschulung:** intern oder gemeinsam mit ASZ Westend
- » **Facharbeitskreise, ASZ:** Aufrufe bei Veranstaltungen oder Ehrenamtlichensuche,
- » **Kunst- und Kulturtage Westend:** Bereitstellung von Räumen, Teilnahme mit eigener Veranstaltung oder Stand bei Straßenfest, Teilnahme an Veranstaltungen

## Ausblick

### Raum für Spiritualität

Unser Leonhard-Henninger-Haus ist bekannt für seine Weltoffenheit: Auf der einen Seite sind wir eine Altenpflegeeinrichtung unter diakonischer Trägerschaft mit evangelisch geprägter Geschichte. Auf der anderen Seite sind wir als wichtiger Teil des multikulturellen Stadtteils Westend auch ein Zuhause für SeniorInnen verschiedenster Nationalitäten, Religionen, Konfessionen und Weltanschauungen.

Um diesen vielfältigen Gottes- und Jenseitsvorstellungen gerecht zu werden, soll der bisherige Speisesaal zu einem Raum der Andacht und Begegnung gestaltet werden. Das Rahmenkonzept erfolgte unter Einbezug der Leitungskräfte des Hauses, der Angehörigen sowie von Ehrenamtlichen des Seminars für mehrsprachige Helferinnen und Helfer und beinhaltet:



**Begegnungs- und Rückzugsort:** für ein Miteinander aber auch für Andacht und Spiritualität. In der Gestaltung soll die evangelische Prägung des Hauses sichtbar und spürbar bleiben

**Eine Eröffnungsveranstaltung** mit Einladung der Einrichtungen im Viertel, dabei Einladung zu Mietmöglichkeiten

**Raumnutzung für Gottesdienste** unterschiedlicher Konfessionen, Einzelbetreuung, Betmöglichkeit für BewohnerInnen und Mitarbeitende, möglicher Ort für Mitarbeiter-Gespräche oder Reflexionsgespräche, externe Vermietung an Einrichtungen im Viertel

**Hohe Flexibilität:** Der Raum kann leicht für große Feste und Veranstaltungen umgebaut werden

**Zentrale Lage:** begünstigt Integration in das Alltagsgeschehen und lädt zum Besichtigen und Innehalten ein



Unsere Mission  
*Menschlichkeit*

Hilfe im Alter

**Evangelisches  
Alten- und Pflegeheim  
Leonhard-Henninger-Haus**

Hilfe im Alter gGmbH  
der Inneren Mission München

Gollierstraße 75  
80339 München

Telefon (089) 54 01 89 – 0

Telefax (089) 54 01 89 – 44

[aph-westend@im-muenchen.de](mailto:aph-westend@im-muenchen.de)

[www.aph-westend.de](http://www.aph-westend.de)