

# Das kultursensible Krankenhaus - Brauchen wir das?

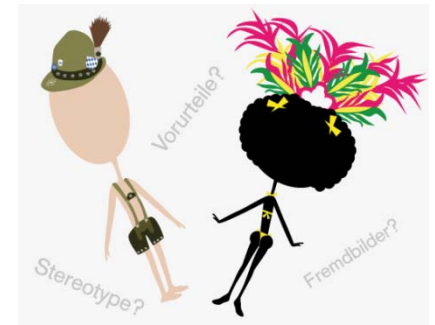
Kongress Pflege  
Berlin | 30. - 31.01.2015

 Springer Medizin



Elisabeth Wesselman  
Fachreferentin Interkulturelle Versorgung  
Städtisches Klinikum München GmbH  
[www.elisabeth-wesselman.de](http://www.elisabeth-wesselman.de)

# Was ist kultursensibel?



Eigenartigerweise findet man im Netz die Definition  
„**kultursensibel**“ nur im Zusammenhang mit der Pflege

*„...die Pflege von Menschen, die einem anderen  
Kulturkreis angehören als der/die Pflegenden unter  
Berücksichtigung der kulturellen Unterschiede.“  
(Wikipedia)*

# Ist Pflege denn nicht schon IMMER kultursensibel?



Alle Pflegepflegemodelle enthalten Aussagen zu

- dem kranken, pflegebedürftigen Menschen
- der Kommunikation mit ihm
- der Achtung seiner Bedürfnisse
- der Einbeziehung seines soziokulturellen Verständnisses von Gesundheit und Krankheit
- der Beachtung seines psychosozialen Umfeldes



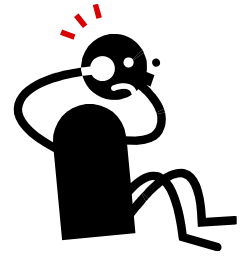
# Pflege: Ausrichtung auf Bedürfnisse und Bedarfe (Pflegestärkungsgesetze)

„Die Bundesregierung bringt 2014 das erste von zwei Gesetzen auf den Weg...

Grundgedanke der Neuerungen ist, Leistungen der Pflegeversicherung zu verbessern und noch stärker auf **die Bedürfnisse und Bedarfe der Menschen** auszurichten.“

Die Pflegestärkungsgesetze - Geplante Verbesserungen im Überblick, Flyer Oktober 2014, Internet-Seite des Bundesministeriums für Gesundheit

Der Ruf nach kultursensibler Pflege, bzw.  
nach dem kultursensiblen Krankenhaus



- völlig unnötig und überzogen?
- eine Modeerscheinung?
- eine Zumutung, da eine zusätzliche Bürde für die Pflege?

oder unverzichtbar?

Pflege tut was sie kann –  
das ist aber nicht genug

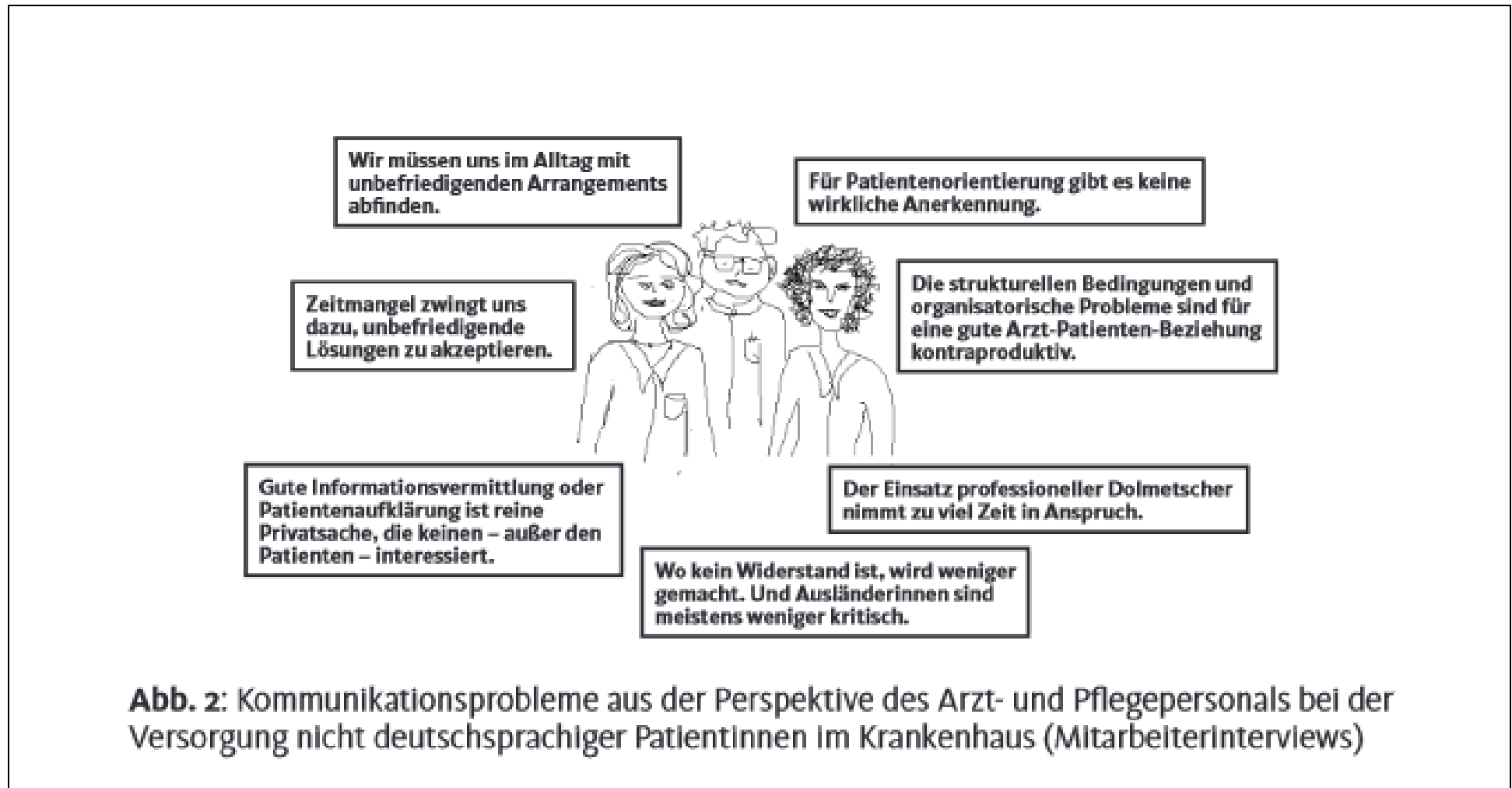


In vielen Workshops, Fachtagungen, Fortbildungen,  
durch Studien, Befragungen, Aufstellung von Leitlinien  
etc. versucht die Pflege ihrem Anspruch nach Qualität  
in der Versorgung von Menschen anderer Kulturen  
und Sprachgebieten gerecht zu werden

**Sie ist damit weitgehend alleine**



# Probleme aus der Sicht von Mitarbeitern



**Abb. 2:** Kommunikationsprobleme aus der Perspektive des Arzt- und Pflegepersonals bei der Versorgung nicht deutschsprachiger Patientinnen im Krankenhaus (Mitarbeiterinterviews)

# Migranten – eine kleine Gruppe?

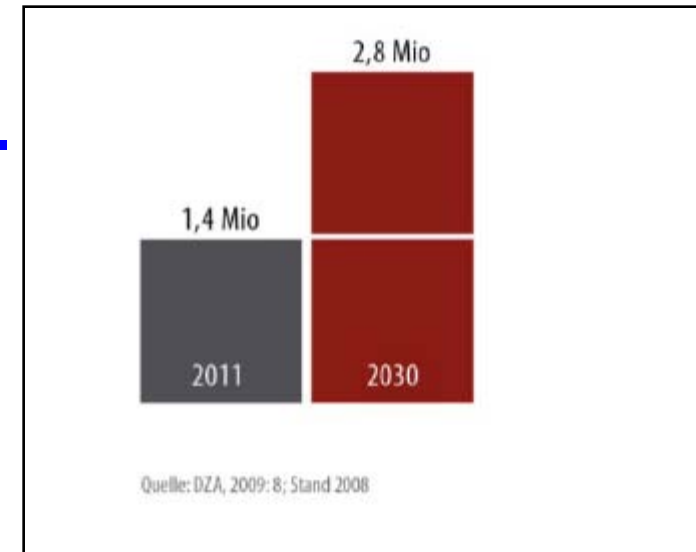


**19,3 % der Bevölkerung in Deutschland (15,7 Mio.)  
haben einen Migrationshintergrund (2010)**

Quelle: Statistisches Bundesamt 2011

**Verdoppelung der über 65-jährigen Migrationsbevölkerung  
(2011 vs. 2030)**

Quelle: Migration und Pflege – Abschied von Illusionen, ZQP (Zentrum für Qualität in der Pflege) 2011





# Gesundheitsversorgung – Zugangsbarrieren

- Kommunikation, insbesondere Sprache
- mangelnde Kenntnisse der Institutionen im Gesundheitswesen
- unterschiedliche kulturell bedingte Krankheits- und Gesundheitskonzepte
- soziale Unterschicht (niedriger Bildungsgrad, finanziell geringe Mittel)

Problem in der stationären Versorgung insbesondere bei älteren Migranten / jungen Schwangeren / Flüchtlingen



## Zum Beispiel: Problemfeld Kommunikation

- Wer dolmetscht im medizinischen Bereich?

Begleitpersonen: Kinder (73%), Ehepartner (44%)

Krankenhaus: fachfremdes Personal (Küche, Reinigung, etc. (61%))

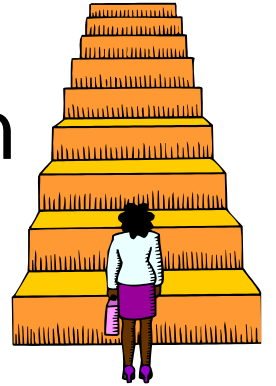
Häufigste Fehler von ad-hoc-Dolmetschern: Weglassen von Information (52%), hohe Fehlerquote (23-52%)

- Cirs-Fall des Monats, Oktober 2014, russische Reinigungskraft mit schlechten Deutschkenntnissen klärt Pat. über Blinddarm-OP auf

Quelle: Flores G, Laws MB, Mayo SJ, Zuckerman B. Errors in medical interpretation and their Potential clinical consequences in pediatric encounters. Pediatrics. 2003;111; 1495-7, Pöchhacker 2000

2003;111; 1495-7, Pöchhacker 2000

# Das Gesundheitswesen muss sich bewegen



- Kommunikation und Verständnis

Bezahlung von Dolmetschern, Bereitstellung von fremdsprachigem Informationsmaterial/Sprechstunden/Informationsveranstaltungen, Selbsthilfegruppen, religiösem Beistand/Gebetsräume etc.

- Patientensicherheit

Sicherstellung von geeigneter Aufklärung, Patienteninformation über Diagnose, Therapie, Prävention

- Bereitstellung von Fortbildung und Personal-Ressourcen

# Krankenhäuser müssen sich interkulturell öffnen



Interkulturelle Öffnung (IKÖ) ist ein bewusst gestalteter Prozess, der Menschen aus unterschiedlichen Kulturen und Religionen einen **gleichberechtigten Zugang** zu ... Versorgungsleistungen ermöglicht und für eine **gleichwertige Qualität in Behandlung Beratung und Betreuung** sorgt“

Quelle: Erim Y. (Hrsg.) (2009) Klinische Interkulturelle Psychotherapie. Stuttgart. Verlag W. Kohlhammer

# Handlungsfelder der IKÖ im Städtischen Klinikum München GmbH

Kommunikation

Dolmetscherdienste

Muttersprachliche



Telefon-Hotlines

Sprechstunden

Gesprächsgruppen

Veranstaltungen



Patientenessen

Gebetsräume

Fortbildung der Mitarbeiter

Intranet, Qualitätsberichte,

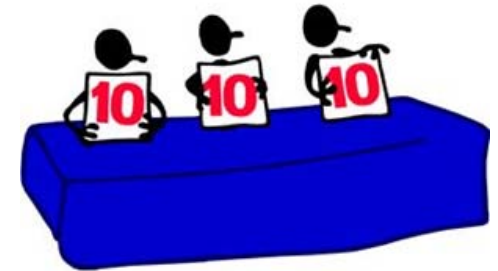
Öffentlichkeitsarbeit,

Vernetzung,

Forschung



Selbsthilfegruppen



# Was können Sie tun?

- Qualitätsmanagement (AK IKÖ)
- Fort- u. Weiterbildung (Modul kultursensible Pflege)
- Pflegeleitung (qualifizierter Dolmetscherdienst aus Mitarbeitern der Pflege, siehe Münchner Modell)
- Literatur aus dem Internet (Leitfäden IKÖ, kultursensible Pflege; [www.kultur-gesundheit.de](http://www.kultur-gesundheit.de) (muslim.Pat.))
- E-Learning zum professionellen Umgang mit Pat. mit Migrationshintergrund (Bundesamt für Gesundheit Schweiz)
- Spitalwörterbuch© des Kantonsspitals St. Gallen (2012) – 12 Sprachen / Intranet



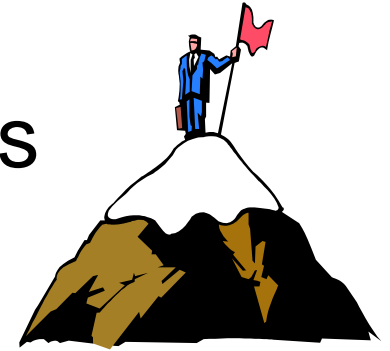
# Praxisbeispiele gibt es

Der bundesweite Arbeitskreis Migration und öffentliche Gesundheit hat die Broschüre „Das kultursensible Krankenhaus“ 2013 veröffentlicht um Ansätze zur interkulturellen Öffnung von Krankenhäusern bekannt zu machen

*Download: [Integrationsbeauftragte.de/Publikationen](http://Integrationsbeauftragte.de/Publikationen)*



# Fazit: Ja, das kultursensible Krankenhaus braucht es



- zur Erhöhung der Pflegequalität
- zur Erhöhung der medizinischen Behandlungsqualität
- zur Verbesserung von Patientensicherheit
- zur Erhöhung von Patientenzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit

Und nicht zuletzt zur Umsetzung der WHO-Forderung:

„Gesundheit für alle“ (Konzept 1978)  
„... Universalität, Solidarität und gleichberechtigter Zugang als Leitwerte (Konzept Gesundheit 2020)





**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Grazie per la vostra attenzione!**

**Thank you for your attention!**

**Beni sabırla dinlediginiz icin cok  
tesekkür ederim!**

**Köszönöm a figyelmüket!**

**Merci de votre attention!**

**Dank U foor uw aandacht!**

**Kiitos huomiostanne!**