



# Kompetenz Zentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe

Dr. Nadia Nagie  
Güllü Kuzu  
Christof Rambke  
Igor Chalmiev  
Vijayarany Pathmanathan

## Wer sind wir?

Das *Kompetenz Zentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe* existiert seit 2007. Es ist ein Stabsprojekt der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung wird durch das ISP gefördert.

Träger

- AWO Kreisverband Berlin Spree-Wuhle e.V.
- Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V.

Es verbindet die Themenfelder:

- Alter(n)
- Migration
- Pflege



## Was ist unser Auftrag?

### Leitziel

Die Inklusion von älteren Einwandererinnen und Einwanderern in die Altenhilfe voranzubringen.

### Interkulturelle Öffnung der Regelversorgung

Interkulturelle Öffnung verstehen wir als migrations-, kultur- und religionssensible Weiterentwicklung der Altenhilfe

*Kriterien: Partizipationsmöglichkeiten und Versorgungsqualität Älterer mit Migrationserfahrung*

### Zusammenarbeit und Vernetzung

Verwaltung und Politik, soziale, pflegerische und gesundheitliche Dienstleister, Migranten(selbst)organisationen und Glaubensgemeinschaften

### Grundlagen

Partizipations- und Integrationsgesetz (PartInG) (2010)

Leitlinien der Berliner Seniorenpolitik (2013): Ältere Migrantinnen und Migranten  
Expertise: Interkulturelle Altenhilfe in Berlin

# Expertise: Interkulturelle Altenhilfe in Berlin

- Studie über den Stand der Interkulturellen Öffnung der Altenhilfe und Altenpflege in Berlin
- Qualitative Befragung Älterer mit Einwanderungsgeschichte
- Herausgeber: Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales und Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen
- Erstellt von Camino – Werkstatt für Fortbildung, Praxisbegleitung und Forschung im sozialen Bereich gGmbH

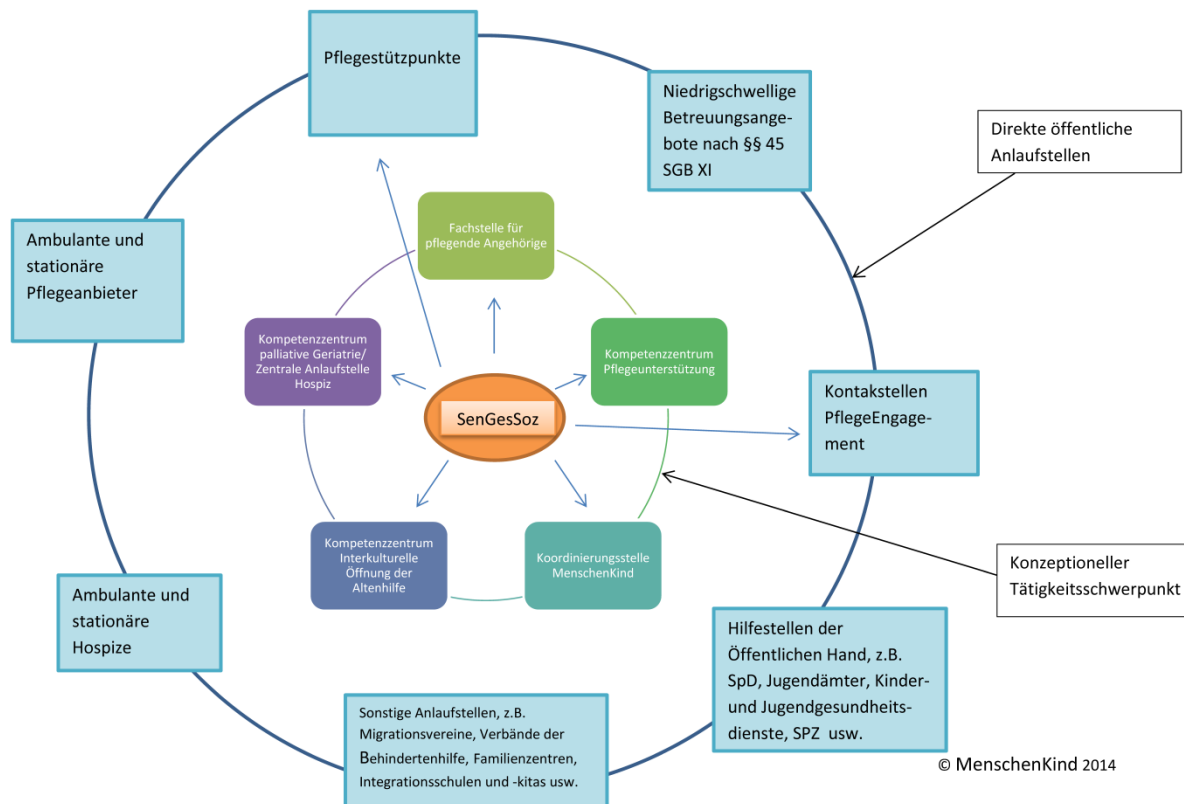


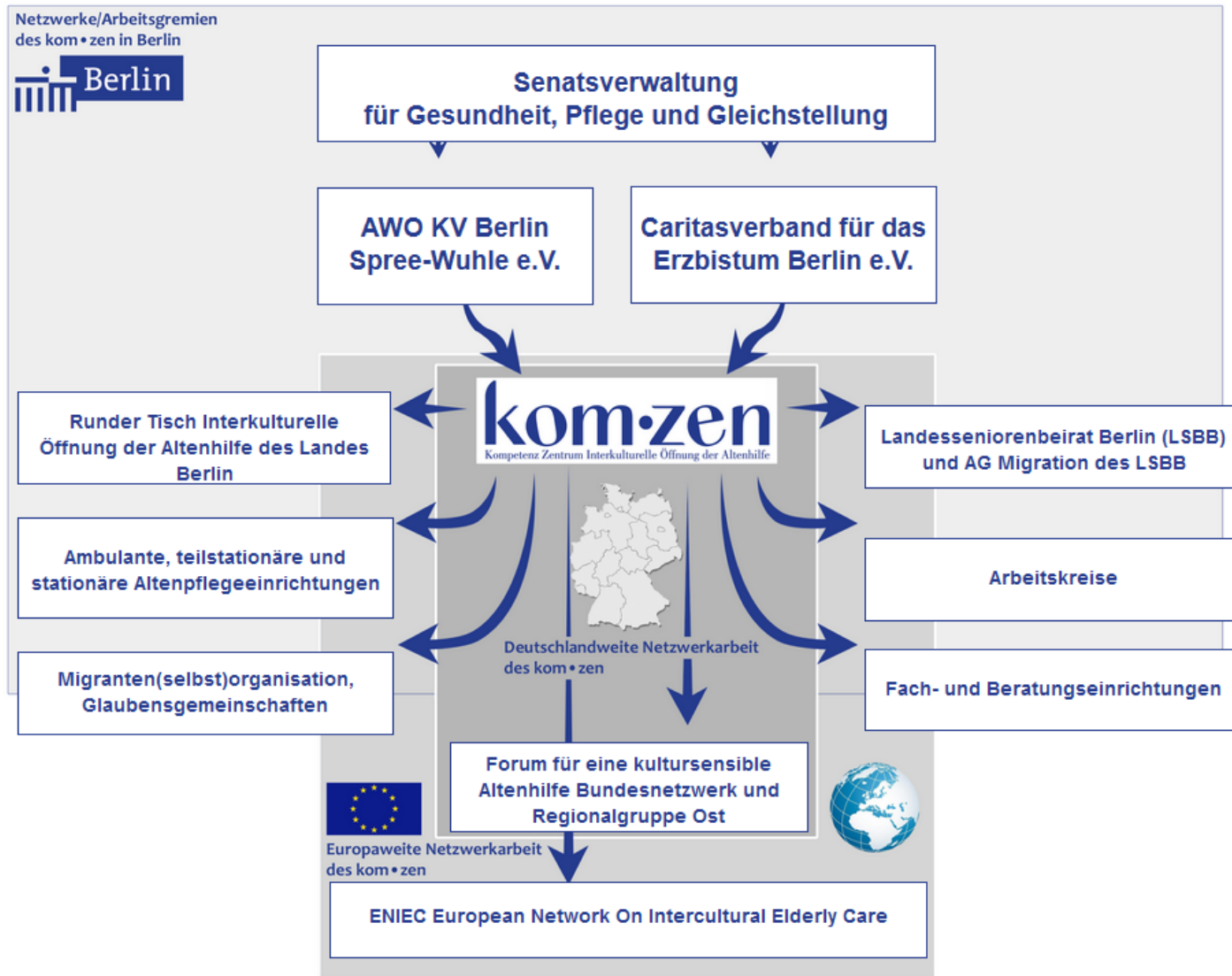
# Wie sind wir eingebunden?

## Das Berliner Versorgungsnetz im Bereich Pflege:

Konzeptionelle Ausrichtung der Berliner Stabsstellen im Bereich Pflege und Anlaufstellen für Hilfesuchende im Bereich Pflege

**MenschenKind**  
FACHSTELLE FÜR DIE VERSORGUNG CHRONISCH KRANKER UND PFLEGEBEDÜRFTIGER KINDER





# Runder Tisch Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe des Landes Berlin

Vertreten sind

- Vertreter der 12 Bezirksämter,
  - eine Vertreterin SenGPG,
  - eine bezirkliche Integrationsbeauftragte,
  - eine Sprecherin der Berliner PSP,
  - Eine Vertreterin des Kompetenz Zentrum Pflege Unterstützung
- Trifft sich sechs mal im Jahr
  - Kiezspaziergänge
  - Fachtage
  - Herausgeber von drei Publikationen



# Runder Tisch Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe des Landes Berlin



## Standards für kultursensible Beratungsarbeit

**Runder Tisch**  
Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe  
in den Berliner Bezirken

Federführung:

Kompetenz-Zentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe  
Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales  
(Referat II D)

Fachliche Mitarbeit:

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf Joachim Schaffrin	Bezirk Neukölln Thomas Seidel
Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg Marion Dörner	Bezirk Pankow Kathrin Zimmermann
Bezirk Lichtenberg Jörg Neander	Bezirk Reinickendorf Christine Münzberg
Bezirk Marzahn-Hellersdorf Hannah Karmann	Bezirk Tempelhof-Schöneberg Christine Fidançan
Bezirk Mitte Julia Paprotny	Bezirk Treptow-Köpenick Ines Schilling
Bezirk Steglitz-Zehlendorf Detlef Duschka	LAG-Migrationsbeauftragte Regina Reinke

Stand April 2013

Simpfstraße 27 • 10245 Berlin  
Tel. 030 319 88 10 – 30 • Fax: 030 319 88 10 – 40  
Email: info@komzen.de • www.komzen.de

Gefördert durch die Senatsverwaltung Integration, Arbeit und Soziales,  
im Rahmen der Upe der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege.

Gefördert durch die Senatsverwaltung Gesundheit und Soziales,  
im Rahmen des Integrierten Sozialprogramms



Handlungsempfehlungen  
für die Interkulturelle  
Öffnung der Altenhilfe

2015 -  
2018

Entwicklung:  
Runder Tisch Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe in den Berliner Bezirken

Stand | 2015

Federführung:  
Kompetenz Zentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe  
Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales Berlin (Referat II D)

Good-Practice-Liste 2016  
des Runden Tisches  
Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe  
des Landes Berlin

Wie Bezirksverwaltungen eine Interkulturelle Öffnung der  
Altenhilfe in ihrem Bezirk fördern und unterstützen können

Eine Zusammenstellung  
der am 16. November 2015  
bei einem Fachtag präsentierten  
Good-Practice-Beispiele

Träger



Gefördert durch





# Good-Practice-Liste

## ➤ Gutes Beispiel: HUZUR

Good-Practice-Liste 2016  
des Runden Tisches  
Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe  
des Landes Berlin

Wie Bezirksverwaltungen eine Interkulturelle Öffnung der  
Altenhilfe in ihrem Bezirk fördern und unterstützen können

Eine Zusammenstellung  
der am 16. November 2015  
bei einem Fachtag präsentierten  
Good-Practice-Beispiele

Träger



**kom·zen**  
Kompetenz Zentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe

Gefördert durch



# Handlungsempfehlungen 2015 - 2018

## Handlungsfeld 1

Bewusstseinswandel für die Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe befördern

## Handlungsfeld 2

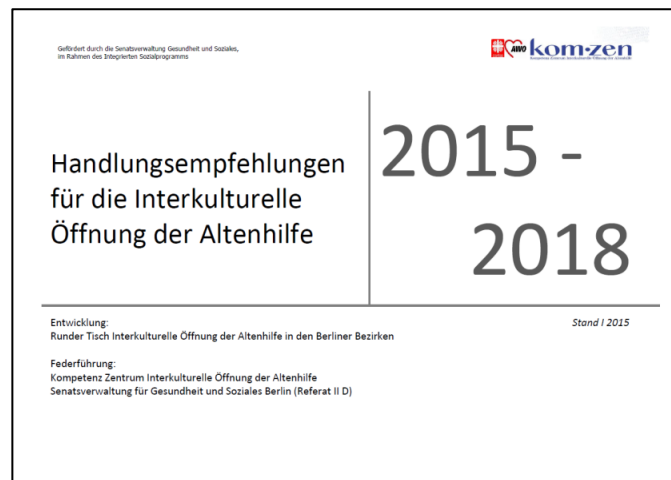
Ausbau und Förderung der interkulturellen Kompetenz in den Bezirken und den Bereichen der Altenhilfe und Pflege

## Handlungsfeld 3

Partizipation und Ehrenamt unter älteren Zuwanderern fördern

## Handlungsfeld 4

Kultursensible Pflege in Ausbildung und Praxis



# **Handlungsfeld 1: Bewusstseinswandel für die Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe befördern**

-

**Beispiel: Mehrsprachige Ansprache auf den  
bezirklichen Internetseiten**



### Ämter

[Amt für  
Bürgerdienste](#)

[Jugendamt](#)

**[Amt für Soziales](#)**

[Betreuungsbehörde](#)

[Materielle Hilfen,  
Sozialdienst,  
Seniorenbetreuung  
und ehrenamtlicher  
Dienst](#)

[Amt für  
Weiterbildung und  
Kultur](#)

[Stadtentwicklungs-  
amt](#)

[Straßen- und  
Grünflächenamt](#)

## Amt für Soziales Steglitz-Zehlendorf

### Ladies and Gentlemen,

welcome to the homepage of the social office (Amt für Soziales).

We are unable to present all the information in your respective mother tongue. Nevertheless, we are looking forward to help you as best as possible.

The social office provides material help and counselling services for people living in the district of Steglitz-Zehlendorf. This is where you will get information regarding our tasks and services as well as counselling and aid from competent contact persons.

The social office is also in charge of offers in the cultural and recreational area. There are various opportunities for senior citizens in Steglitz-Zehlendorf to be active and to meet each other. Towards this goal, the district offers a variety of places where people can meet and come together. Information for senior citizens as well as a list of cultural and recreational offers in the district can be found in the brochures "Bei uns in Steglitz-Zehlendorf", "Wir treffen uns" as well as in the semi-annually published programmes of our seven recreational facilities

Senior citizens can find contact persons at the elderly's representation office (Seniorenvertretung) of the district, where the staff will be happy to take your suggestions and pointers.

Anyone who would like to get involved on a voluntary basis can contact, among other places in Steglitz-Zehlendorf, the volunteers' agency Freiwilligenagentur (phone: 79 74 42-0, [www.freiwilligenagentur.info](http://www.freiwilligenagentur.info)), e-mail: [freiwilligenagentur@berlin-suedwest.de](mailto:freiwilligenagentur@berlin-suedwest.de)) or the social office at the Lankwitz town hall, Hanna-Renate-Laurien-Platz 1, 12247 Berlin, consultation-hours: Tuesday and Thursday between 9:00 am – 12:00 noon (phone: 90299-6530, Ehrenamtlicher Dienst, E-Mail: [soz-ehrenamt@ba-sz.berlin.de](mailto:soz-ehrenamt@ba-sz.berlin.de)).

### Kontakt

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf

Amt für Soziales

 Hanna-Renate-Laurien-Platz 1  
12247 Berlin

Tel.: (030) 90299-0

Fax: (030) 90299-3328

[▶ E-Mail](#)



Erläuterung der Symbole

### Öffnungszeiten

**Dienstag**  
09:00-13:00 Uhr

**Donnerstag**  
09:00-13:00 Uhr

# **Handlungsfeld 2: Ausbau und Förderung der interkulturellen Kompetenz in den Bezirken und den Bereichen der Altenhilfe und Pflege**



-

## **Beispiel: Interkulturelle Öffnung einer stationären Pflegeeinrichtung**

(Arbeitskreis Interkulturelle Öffnung von Tagespflegeeinrichtungen ab  
Mai 2017 )

# Kooperation mit Vitanas

- Public-Private-Partnership
- Kooperationsvereinbarung mit der Vitanas Group von 2007-2016
- Zentral:
  - Begleitung der Interkulturellen Öffnung des Vitanas Senioren Centrus Märkisches Viertel
  - Publikation einer Handreichung

**Wir tun es, weil wir interessiert sind**  
**Wie interkulturelle Öffnung gelebt werden kann**

Ein Gemeinschaftsprojekt  
 des Vitanas Senioren Centrus Märkisches Viertel Berlin Reinickendorf  
 und des komzen - Kompetenz Zentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe

**Rahmendaten zum Vitanas Senioren Centrum Märkisches Viertel**

Das Vitanas-Centrum ist eine der größten privaten Pflegeeinrichtungen in Deutschland mit einer in Berlin unüblichen Ausbittungsstruktur für Pflegeberufe. Das Vitanas Senioren Centrum Märkisches Viertel ist eines von zehn Centrus in Berlin. Es verfügt über 175 Pflegeplätze und ca. 50 Mitarbeiter. Es hat eine direkte Anbindung an eine Vitanas-Klinik für Geriatrie und ist in eine gewachsene soziale/infrastrukturelle in das Märkische Viertel eingebunden.

**komzen – Kompetenz Zentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe**

Das komzen strebt in enger Kooperation mit öffentlichen, freien und privaten Einrichtungen sowie weiteren Akteuren einer Migrationsgesellschaft angemessene Arbeitskräfteinfrastruktur an. Dazu verbindet es die Themen- und Tätigkeitsfelder: Migration und Pflege systematisch. Ziel der Aktivitäten ist u.a. Wissen- und Erfahrungsaustausch sowie mit Bewusstseinsbildung und ihrer Anknüpfung zu identifizieren und an Lösungsträgern zu arbeiten. Darüber hinaus ist es Ziel, Personen mit Einwanderungsgeschichte und an Lösungsträgern zu arbeiten. Darüber hinaus ist es Ziel, Personen mit Einwanderungsgeschichte Perspektiven auf ehrenamtliche Tätigkeitsfelder in der Altenhilfe und -arbeit sowie der Seniorenpolitik zu eröffnen.

**Das gemeinsame IKÖ-Projekt**

Interkulturelle Öffnung ist kein Organisationsentwicklungsprozess, der die Einrichtung an die Bedingungen einer durch Migration geprägten Gesellschaft anpassen. Öffnung bedeutet, die Grenzen der Organisation für eine neue Gruppe durchlässiger zu machen. In der Praxis heißt dies: sich um Begegnung und Auseinandersetzung mit Menschen unterschiedlicher Herkunft und kultureller/religiöser Prägung zu bemühen, was mit Veränderungen der eigenen Einrichtungskultur verbunden ist. Es geht darum, bestehende Angebotsstrukturen für die besonderen Bedürfnisse migrantischer Lebens zu öffnen. Die Einrichtung steht dabei vor zwei Aufgaben:  
 1. Zugangsbereit für migrantische Lebens abzustufen  
 2. Die Entwicklung einer kultursensiblen Pflegepraxis zu fördern.

**Prozesshaft haben sich sechs Themenfelder herauskristallisiert:**

**Mit Anderen in Kontakt kommen und verlässlich bleiben**

Ehrenamtliche mit Einmigrationsgeschichten gewinnen  
 Netzwerke mit (Migrations)interkulturellen Angehörigen anwerben  
 Bestehende Netzwerke in Veränderungen der Lebenssituation anpassen  
 Netzwerk (Senioren) Raum im Senioren Centrum bieten (z.B. für Übungen der Seniorengymnastik)  
 Bürgergespräche und Sprachkurse der Seniorengymnastik im Senioren Centrum ermöglichen

**IKÖ leiten**

Im Leitbild IKÖ wird in die Handlungsorientierung  
 zu den Handlungsgründen  
 IKÖ als „Top-down“-Prozess  
 durchzuführen werden spezifiziert  
 In der Strukturgröße  
 die Verantwortlichen für IKÖ-Prozesse definieren, planen und umsetzen

**Den Alltag vielfältiger gestalten**

Beim Speisen kulturelle Vorlieben und Essensregeln der Bewohner kulturreligiös berücksichtigen  
 Interkulturelle Garten  
 Besondere, kulturelle und ehrenamtliche Regeln einer „Interkulturellen Garten“ an  
 in dem Pflanzen aus alle Teile der Welt  
 angebaut, gepflegt und genutzt werden  
 Landeskulturreisen ermöglichen

**Informationen anderswohin streuen**

Netzwerkpflege  
 Informationsreisen vor der Öffentlichkeitsarbeit  
 Öffentlichkeitsarbeit  
 Übersetzungsmaterialien anfertigen  
 mit dem notwendigen Hintergrundwissen  
 auf Veranstaltungen übergeben  
 Informationsveranstaltungen  
 Strategisch kommunizieren zu Öffentlichkeitsarbeit  
 die Senioren Centrus einbinden  
 (Vereinigungen, Vereine, Organisationen, etc.)  
 „Interkulturelle Öffnung“  
 Angehörige einbinden  
 Angehörige über den IKÖ-Prozess informieren  
 Angehörige gewinnen  
 Informelle  
 Ehrenamtliche/Engagement der Pflege anwerben  
 Akteure mit Einwanderungsgeschichte gewinnen  
 „Hausbesuche“/„Hausarbeit“  
 Beratung zum IKÖ-Prozess sowie zu kulturellen und religiösen Themen durchführen

**Pflege kultursensibel gestalten**





Schulungen, um die Bedeutung von Migration in Pflegeberufen, Migration und im Kulturverständnis zu fördern  
 Pflegeberufe mit Fokus auf kulturelle Kompetenz in Pflegeberufen  
 Die Bedeutung von Religion in der Pflege  
 (Islam)  
 Ehrenamtliche: Bezug von Einmigrationsfamilien

**Feste bunter feiern**

In der Einrichtungspraxis kleine Feste an alle Mitarbeiter (Fest des Hauses)  
 Feste bunter feiern (Fest der interkulturellen Begegnung, ethnische Aktivitäten)  
 Interkulturelle Nachtreffen  
 Besondere, kulturelle und ehrenamtliche Regeln einer „Interkulturellen Nachtreffen“ bringen auf ihren Herkunft und Beziehungen  
 ermöglichen

**Fazit**

Jedes Thema hat eine besondere Bedeutung im Organisationsprozess der Einrichtung. Das Thema bleibt im Verlauf des IKÖ-Prozesses erhalten und kann je nach Bedarf mal eine größere, mal eine geringere Bedeutung erhalten als ein anderes. Man kann zwischen den Themen hin und her wechseln, denn es stehen keine lineare Abfolge voraus, die man zwingend durchlaufen muss. Es geht also nicht um ein nacheinander abarbeiten der Themen, sondern um ein ständiges im Blick halten aller IKÖ-Themenfelder. Als separates Querschnittsthema kommt Interkulturelle Öffnung nicht einfach als neue Aufgabe hinzu, eine Interkulturelle Orientierung verbindet die Organisation ab Seiten. Das müssen selbst, Zeit, Geld, Kraft, Nerven und Überwindung – sich selbst und „die Anderen“ anders und gleich zu sehen.



## SCHWESTERN UND BRÜDER



## GESUCHT

Im Vitanas Senioren Centrum Märkisches Viertel sind wir auch auf die Bedürfnisse und Wünsche älterer Zuwanderinnen und Zuwanderer eingestellt. Die Erwartungen der Bewohner sowie ihrer Angehörigen an die Pflege können durch Kultur und Religion speziell geprägt sein. Zu einem besseren Verständnis unterschiedlicher Lebensläufe trägt auch unser international aufgestelltes Team mit Mitarbeitern aus 11 Nationen wie der Türkei, Polen und Russland bei.

Wir laden Sie herzlich ein! Welcome!  
Hoş geldiniz! Serdecznie witamy!  
Поприветствуйте!





## Ergebnissicherung: Handreichung

- Die Erfahrungen aus der Begleitung des interkulturellen Organisationsentwicklungsprozesses wurden in dieser Handreichung aufbereitet
- Zielgruppe: Entscheidungsträger, Führungskräfte und Mitarbeiter von stationären Altenpflegeeinrichtungen
- Sie stehen der Fachwelt und Öffentlichkeit zur Verfügung
- Download unter:  
[www.kom-zen.de](http://www.kom-zen.de)



## **Handlungsfeld 3: Partizipation und Ehrenamt unter älteren Zuwanderern fördern**

-

**Beispiel: Der Landesseniorenbeirat (LSBB)  
und die AG Migration des LSBB**

## Landesseniorenbeirat Berlin (LSBB)

- kom•zen ist seit 2017  
berufenes Mitglied  
Auf Grundlage des § 3 Abs. 1 Nr. 3  
des Seniorenmitwirkungsgesetzes
- kom•zen setzt sich darin für  
die Interessen der älteren  
Migranten ein



## AG Migration des Landesseniorenbeirates Berlin (LSBB)

Vertreten sind

- Abgesandte der Berliner Seniorenvertreter
- Gäste
- Vertreter des kom•zen
- Trifft sich sechs mal im Jahr
- Arbeitet an der Umsetzung der Leitlinie 13 der Leitlinien der Seniorenpolitik (insges. 17)



## Film: « Seniorenvertretungen »

- Präsentation des Films in den Communities, Nachbarschaftszentren, Migrations- und Integrationsräten etc.
- Ziel: Gewinnung neuer SeniorenvertreterInnen mit Einwanderungsgeschichte und Bekanntmachung der Wahlen in den Communities











# Handlungsfeld 4: Kultursensible Pflege in Ausbildung und Praxis

-

Werbung für Altenpflegeberufe in  
muttersprachlichen Medien

## Öffentlichkeitsarbeit für den Altenpflegeberuf in den Communities (arabisch)



„Wir sind hier alle enge  
Freunde!“

Tarek El Issa

-

Altenpflegeassistent aus  
Leidenschaft und Nächstenliebe

*Veröffentlicht in Dalil Magazin*

## Öffentlichkeitsarbeit für den Altenpflegeberuf in den Communities (vietnamesisch)



„Zusammen Weinen und Lachen können –  
das macht den Beruf so attraktiv!“

Loan Duong

-

Altenpflegefachkraft aus Vietnam

*Veröffentlicht in Thờibáo.de*

## Öffentlichkeitsarbeit für den Altenpflegeberuf in den Communities (türkisch)



„Ich habe es nie bereut, in der  
Altenpflege zu arbeiten. Der  
Umgang mit älteren Menschen ist  
etwas ganz Besonderes.“

Sükran Gürsu

-

Altenpflegehelferin aus der Türkei

*Veröffentlicht in Berlin Türk*

Herzlichen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!