

Kultursensible Pflege und Betreuung in der Volkshilfe Oberösterreich

**„Pflege nicht so, wie du selbst gepflegt werden möchtest,
sondern so, wie sie oder er es möchte.“**

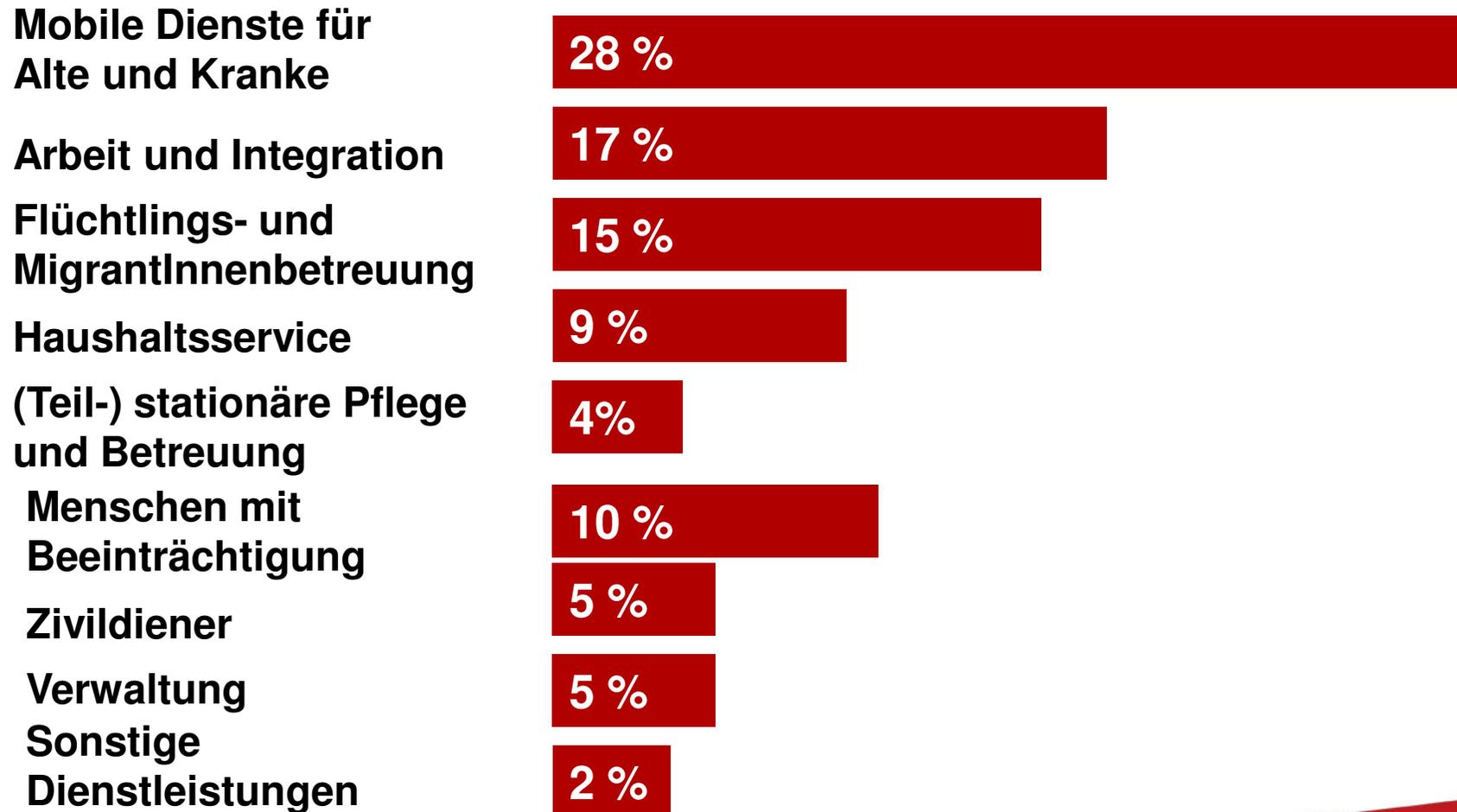
Überblick

- Die Volkshilfe OÖ
- Interkulturelle Öffnung (IKÖ) in der Volkshilfe OÖ
- Interkulturelle Öffnung im Bereich Pflege- und Betreuung

Volkshilfe OÖ

- Dienstleistungsunternehmen im Gesundheits- und Sozialbereich
- Hilfs- und Spendenorganisation
- Soziale Bewegung
- Ca. 1500 MitarbeiterInnen

MitarbeiterInnen nach Tätigkeitsbereichen



Interkulturelle Öffnung in der Volkshilfe OÖ

„Nur wer selbst eine Kultur der Offenheit lebt und mit einer entsprechenden Werthaltung arbeitet, kann eine gesellschaftspolitische Grundhaltung der Offenheit initiieren und mit aufbauen.“

(Mandel/Osterberger/Schörkhuber, 439 f, 2009)

- **IKÖ wird als Führungsaufgabe gesehen**
 - Alle zum Gesamtkonzept gehörigen Schritte wurden vom Führungskräftegremium und dem Vorstand beschlossen
- **Interkulturelle Team- und Personalentwicklung**
 - Interkulturelle Kompetenz der MitarbeiterInnen und Teams gilt als Voraussetzung für die interkulturelle Öffnung

Was ist bisher geschehen?

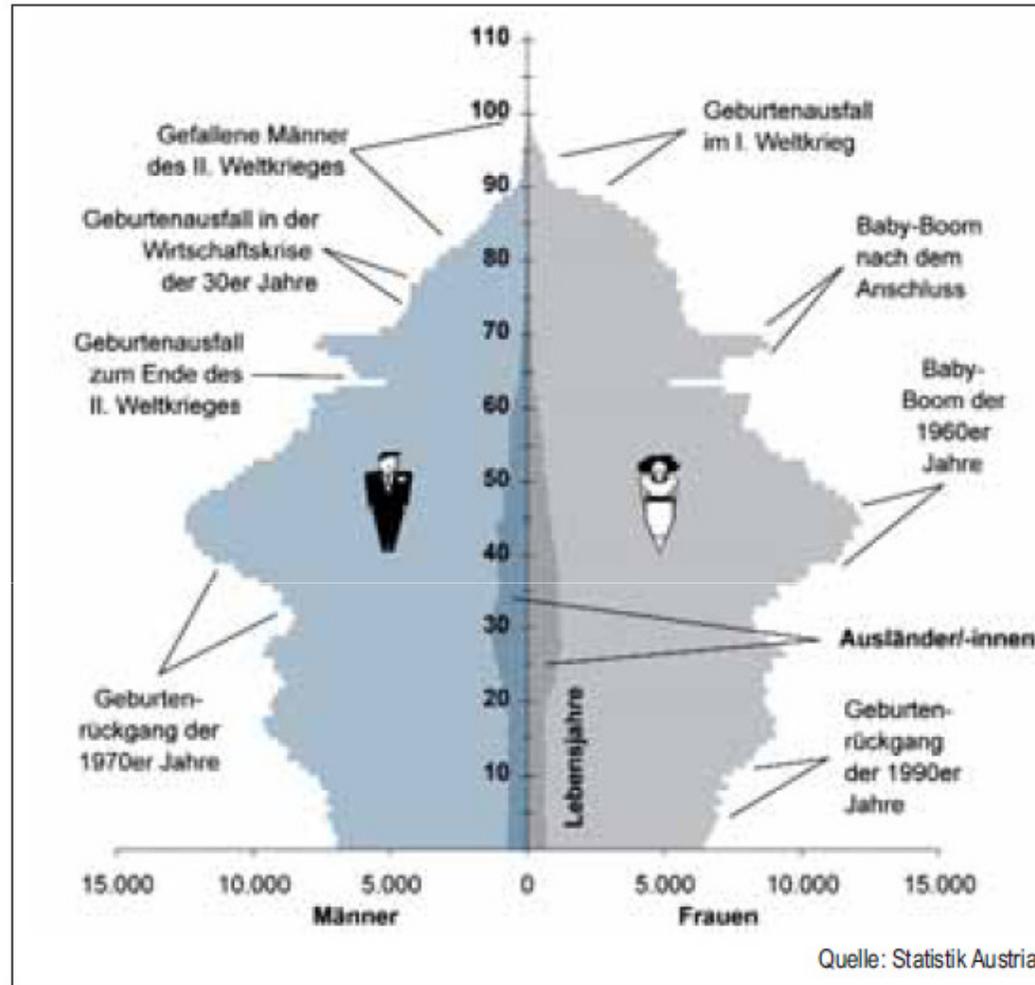
- IKÖ als Jahresziel 2008
- Kick-off Veranstaltung mit ExpertInnen
- Seminare zur IKÖ für MeinungsbildnerInnen
- IKÖ MultiplikatorInnenausbildung
- IKÖ Projekte
- Projekt „Lebenswürze“: Arbeitskreis zur Umsetzung der interkulturellen Öffnung im Bereich Pflege und Betreuung

Projekt „Lebenswürze“

Ziele:

- Erweiterung des Grundwissens zu
 - Kulturen, Religionen, Brauchtum
 - Besonderheiten in der Pflege und Betreuung
- Steigerung der KundInnenzufriedenheit
- Ein interkulturell kompetentes Pflorgeteam

Altersaufbau der Bevölkerung 2009



Bevölkerung nach Migrationshintergrund 2009

Bezirk	%-Anteile an der Bevölkerung
Linz Stadt	24,1
Steyr Stadt	21,0
Wels Stadt	28,0
Braunau	14,2
Gmunden	11,4
Kirchdorf	10,4
Vöcklabruck	12,5
Wels-Land	12,2

Quelle: Abteilung Statistik beim Land OÖ, 2010

Bevölkerungsstruktur nach dem Religionsbekenntnis 2001 in OÖ

• Römisch-katholisch	79,4 %
• Evangelisch	4,4 %
• Islamisch	4,0 %
• Orthodox	1,0 %
• Ohne Religionsbekenntnis	8,8 %

Quelle: Abteilung Statistik beim Land OÖ, 2010

Umsetzung

- **Ist-Analyse** innerhalb der Organisation im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung und im Bereich Menschen mit Beeinträchtigung
- Literaturrecherche, Recherche nach **Best-practice-Modellen**
- Ist-Analyse von Bildungsangeboten zur kultursensiblen Pflege und Betreuung

Ergebnisse der Ist-Analyse

- Mobile Dienste und Angebote für Menschen mit Beeinträchtigung werden derzeit noch sehr selten von Menschen mit Migrationshintergrund in Anspruch genommen.
- Häufiger im Bereich der Kinder-HKP.
- Anfragen von Personen mit Migrationshintergrund zu Pflege- und Betreuungsthemen sind in unseren Stützpunkten eher selten.

Ergebnisse der Ist-Analyse – Erfahrungen der MitarbeiterInnen mit MigrantInnen

- Sprachbarriere/Informationsdefizite der KundInnen
- Kindererziehung
- Stellung der Frau
- Informationsdefizite der MitarbeiterInnen
- Familiäre Unterstützung

Ergebnisse der Ist-Analyse - Unterstützungsbedarf

- MitarbeiterInnen suchen aktiv nach Informationen
- Wunsch: Dolmetscherliste

Maßnahmen in der Umsetzungsphase

- Sprachbarriere/Informationsdefizit der KundInnen
 - Dolmetscherliste
 - Infobroschüren zu den Dienstleistungen der Volkshilfe in Türkisch, BSK, Englisch
 - Piktogramme
 - Ressourcen der MitarbeiterInnen erheben

Maßnahmen in der Umsetzungsphase

- Informationsdefizit der MitarbeiterInnen:
 - In jedem Team gibt es eine interkulturell kompetente Ansprechperson
 - Leitfaden für die MitarbeiterInnen mit folgenden Inhalten wird erstellt:
 - Grundsätzliche Infos zur Kultur/Religion (Feiertage, ...)
 - Infos zu: Ernährung, Körperpflege, Schmerzen, Sterben, Tabus
 - Ergänzungsfragen zur Pflegeanamnese
 - Piktogramme
 - Adressenverzeichnis

Ausblick/Zeitliche Perspektive

- Infobroschüren: Fertigstellung Ende 2010, Verteilung mit Anfang 2011
- Leitfaden für die MitarbeiterInnen: Fertigstellung Ende 2010/Anfang 2011. Aufnahme im Qualitätshandbuch Frühling 2011
- Schulungen der interkulturell kompetenten Pflegeteams: läuft bereits, nächste Schulungsmaßnahme 2012

Literatur

- Abteilung Statistik beim Land OÖ (2010): Oberösterreich Zahlen & Fakten. Jahresausgabe 2009.
- Mandel, D./Osterberger, K./Schörkhuber, Ch. (2009): Bildungsmaßnahmen zur interkulturellen Öffnung der Volkshilfe (und darüber hinaus). In: Niedermayr, G. (Hrsg.): Berufspädagogische Aktivitäten in Non-Profit-Organisationen. Konzepte – Designs – Instrumente. Trauner Verlag. Linz. Schriftreihe für Berufs- und Betriebspädagogik. Band 2.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit !

volkshilfe. 