

Interkulturelle  
**Pflege**  **LOTSEN**   
MIT ZERTIFIKAT



**Interkulturelle Care-Guides:**  
**Handbuch zur Qualifizierung von**  
**Interkulturellen Pflegelots\*innen**

## Impressum

### Herausgeber:

beramí berufliche Integration e. V.  
Nibelungenplatz 3  
60318 Frankfurt am Main

### Autorinnen:

Mona Akrami, Christina Gold, Sabrina Khamo, Shabana Maliki, Sabrina Stubenvoll

### Layout / Redaktion:

4matt, Steinbach  
Schreiberei Andrea Thode, Regensburg

### Photos:

Titelblatt: Adobe Stock (4); Vorwort (S. 5): Hessisches Ministerium für Soziales und Integration; S. 6: Fotolia;  
S. 8: A-Digit/iStock; S. 11: monkeybusinessimages/iStock; S. 12, 13: 4matt; S. 22: Adobe Stock (2), Fotolia;  
S. 32: jakkaje808/iStock, Lora Sutyagina/iStock, Sasha Tyan/iStock, Sto Helit

©  Frankfurt, Dezember 2021

# Interkulturelle Care-Guides: Handbuch zur Qualifizierung von Interkulturellen Pflegelots\*innen



## Förderhinweis

Diese Publikation ist im Rahmen des Projekts „Interkulturelle Care-Guides“ entstanden. Das Projekt wurde vom 1. Juni 2018 bis zum 31. Dezember 2021 gefördert aus Mitteln des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration und der Pflegekassen in Hessen. Die Verantwortung für die Inhalte liegt bei den Autorinnen und Autoren.



## Inhalt

<b>Impressum</b> .....	2
<b>Förderhinweis</b> .....	2
<b>Vorwort</b> .....	5
<b>Einleitung: Über dieses Handbuch</b> .....	7
<b>Kapitel 1: Das Modellprojekt „Interkulturelle Care-Guides“</b> .....	8
1.1 Hintergrund des Modellprojekts .....	8
1.2 Projektziele .....	9
1.3 Zielgruppe .....	9
1.4 Profil der Interkulturellen Pflegelots*innen .....	9
1.6 Projektaktivitäten in der Modellphase (1. Juni 2018 bis 31. Dezember 2021) .....	12
<b>Kapitel 2: Schulungskonzept „Interkulturelle Pflegelots*innen“ – Methodisch-didaktische Rahmung und praktische Umsetzung</b> .....	14
2.1 Interkulturalität und Zugang zu Pflegeangeboten .....	14
2.2 Ziele des Schulungskonzepts .....	14
2.3 Umfang und Struktur des Schulungskonzepts .....	15
2.4 Methodisch-didaktische Begründung .....	16
2.5 Gestaltung einer diversitätssensiblen Lernumgebung .....	17
2.6 Themen und Inhalte der Qualifizierung .....	19
2.7 Formate zur Umsetzung des Schulungskonzepts .....	19
<b>Kapitel 3: Praktische Umsetzung</b> .....	23
3.1 Erfahrungsgrundlage .....	23
3.2 Allgemeine Organisation .....	23
3.3 Akquise der Schulungsteilnehmenden .....	24
3.4 Räume und Ausstattung .....	25
3.5 Anforderungen an die Trainer*innen .....	26
3.6 Abschluss & Zertifizierung .....	27
3.7 Netzwerktreffen .....	28
3.8 Nachhaltigkeit .....	28
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	30
<b>Anhang: Dokumente und Unterlagen</b> .....	31

## Vorwort



Das Modellprojekt Interkulturelle Care-Guides startete am 1. Juni 2018 und läuft nun nach 3½ Jahren zum Jahresende 2021 aus. In der Zwischenzeit ist richtig viel passiert.

Im Jahr 2017 wurde durch Befragungen und Recherchen festgestellt, dass besonders ältere Menschen mit Migrationsgeschichte Hilfesysteme viel seltener in Anspruch nehmen. Sie kennen ihre existierenden Ansprüche nicht oder können sie nicht artikulieren. Und das deutsche Pflegesystem ist komplex. Es ist nicht immer einfach, Informationen zu erhalten oder sprachliche Barrieren zu überwinden. Familien mit Migrationsgeschichte fühlen sich häufig überfordert und es wird ihnen auch nicht immer leicht gemacht, ihre Familienmitglieder zu Hause adäquat zu versorgen. Das Ergebnis ist, dass Menschen mit Migrationshintergrund Dienste und Einrichtungen der Altenhilfe, aber auch ambulante und stationäre Angebote der Pflege weniger in Anspruch nehmen als Gleichaltrige ohne Migrationshintergrund.

Die Versorgungssituation gerade älterer Migrantinnen und Migranten muss weiter verbessert und die interkulturelle Öffnung der Pflege vorangetrieben werden – beispielsweise durch niedrigschwellige Angebote, durch das Informieren über die Ansprüche und durch das Aufmerksammachen auf vorhandene Hilfsangebote.

Und genau hier setzen Interkulturelle Care-Guides an. Muttersprachliche Ehrenamtliche werden verstärkt in die bestehenden Versorgungskonzepte eingebunden und durch die eigene Migrationserfahrung und die Verortung in der jeweiligen Kultur nehmen und nehmen die Care-Guides eine authentische Vorbildrolle ein.

Das oft mit Tabus belegte Thema Pflege außerhalb der Familie bekommt dadurch eine höhere Akzeptanz. Die Care-Guides sind Ansprechpartnerin und Ansprechpartner für Betroffene, Angehörige, Bekannte, Kolleg\*innen, Beratungsstellen, Sozialdienste, Migrant\*innenvereine und viele andere mehr. Ein Öffentlichkeitskonzept sorgt für die Bekanntmachung in den Communities und unterstützt das Gewinnen weiterer Care-Guides.

Es bestand und besteht durch den regelmäßig tagenden fachlichen Beirat ein reger Austausch mit dem Ministerium, den Pflegekassen und den fünf Pilotregionen. Für diese intensive und wichtige Arbeit danke ich ihnen sehr. Heute freue ich mich besonders, dass wir mit diesem Handbuch das im Modellprojekt erarbeitete Qualifizierungskonzept für die Schulung Interkultureller Pflegelots\*innen vorlegen und einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich machen. So können die wichtigen Ansätze des Modellprojekts verstetigt und weitergetragen werden.

Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre.

KAI KLOSE, HESSISCHER MINISTER FÜR SOZIALES UND INTEGRATION

## Einleitung: Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch ist im Modellprojekt „Interkulturelle Care-Guides“ entstanden, das beramí berufliche Integration e.V. und das Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft gemeinsam durchgeführt haben. Ziel des Modellprojekts war, Menschen mit Migrationshintergrund, die Unterstützungs- bzw. Pflegebedarf haben, den Zugang zum Hilfesystem und die gleichberechtigte Inanspruchnahme der Hilfen zu ermöglichen und zu erleichtern. Dafür sollten Wege erprobt werden, pflegebedürftige Migrant\*innen sowie ihre Angehörigen besser zu erreichen, über ihre Ansprüche zu informieren und auf Hilfsangebote aufmerksam zu machen.

Einen solchen Zugangsweg stellen ehrenamtliche Interkulturelle Pflegelots\*innen dar – sie sind community-nahe Personen, die als Ansprechpartner\*innen und erste Anlaufstelle für pflegebedürftige Migrant\*innen und deren Angehörige agieren. Auf diese Tätigkeit wurden sie speziell durch eine dreieinhalb-tägige Schulung vorbereitet. Insgesamt 54 Interkulturelle Pflegelots\*innen erfüllen nun in fünf hessischen Modellregionen diese Funktion und tragen damit dazu bei, bestehende Barrieren zum Pflegesystem abzubauen.

Das vorliegende Handbuch richtet sich speziell an Vertreter\*innen von Kommunen, Landkreisen, Migrant\*innenselbstorganisationen # und alle weiteren Interessierten, die eigenständig Interkulturelle Pflegelots\*innen ausbilden möchten. Basierend auf den Erfahrungen des Projektteams in der Modellphase war das Ziel, einen Leitfaden zu erstellen, der Ihnen bei der Umsetzung des Projekts behilflich sein soll. Neben allgemeinen Projektinformationen finden Sie auf den folgenden Seiten auch das ausführliche Schulungskonzept in Kapitel 2 sowie konkrete Hinweise zur praktischen Umsetzung in Kapitel 3, in dem wir auch unsere Bewertung darüber abgeben, wie gut sich der jeweilige Ansatz im Rahmen des Modellprojekts bewährt hat. Wir führen ebenso auf, was sich weniger bewährt hat, da diese Ansätze möglicherweise trotzdem unter anderen Bedingungen an anderen Orten gut funktionieren können.

Über die Kapitel des Handbuchs hinaus stehen Ihnen sämtliche Schulungsmaterialien als digitale Download-Dateien auf unserer Care-Guide-Cloud # zur Verfügung. Bitte beachten Sie auch die Gestaltungshinweise zu den Materialien und dem Projektdesign, die wir in einem Styleguide # gesondert zur Verfügung stellen.

Wir freuen uns, wenn Sie dieses Handbuch gut nutzen können und wir wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg bei der Umsetzung Ihres Schulungsprojekts für Interkulturelle Pflegelots\*innen!

IHR PROJEKTTEAM VON  
BERAMÍ BERUFLICHE INTEGRATION E. V. UND DEM  
BILDUNGSWERK DER HESSISCHEN WIRTSCHAFT (BWHW) E. V.

# Migrant\*innenselbstorganisation wird im Weiteren abgekürzt als MSO

# cloud-care-guides.de

# Styleguide mit Verwendungshinweisen



## Kapitel 1: Das Modellprojekt „Interkulturelle Care-Guides“

AUTORINNEN:

SABRINA STUBENVOLL, SHABANA MALIKI, MONA AKRAMI

# aktion-demenz.de

# Mikrozensus 2020

### 1.1 Hintergrund des Modellprojekts

Aktuell leben in Deutschland etwa 2,2 Millionen Menschen mit Migrationshintergrund, die über 65 Jahre alt sind#. Entsprechend der demografischen Entwicklung ist davon auszugehen, dass diese Zahl in den nächsten Jahren kontinuierlich ansteigen wird. Somit ist auch davon auszugehen, dass der Anteil der Pflegebedürftigen ebenso zunehmen wird.

# siebter-altenbericht.de

Der siebte Altenbericht der Bundesregierung (2017) hat bestätigt, dass ältere Menschen mit Migrationshintergrund nur wenige Kenntnisse über die Angebote des deutschen Altenhilfe- und Pflegesystems haben und/oder diese kaum nutzen. Gleichzeitig fühlen sich Familien mit Migrationshintergrund zunehmend überfordert, ihre alt gewordenen Familienmitglieder entsprechend den Traditionen zu Hause adäquat zu versorgen. Vorhandene sprachliche, kulturelle und institutionelle Barrieren sowie daraus folgende Informationsdefizite, die den Zugang zum Hilfesystem erschweren, werden im siebten Altenbericht der Bundesregierung beschrieben. Menschen mit Migrationshintergrund nehmen Dienste und Einrichtungen der Altenhilfe sowie ambulante und stationäre Angebote der Pflege weniger in Anspruch als Gleichaltrige ohne Migrationshintergrund, somit weniger als es ihrem eigentlichen Bedarf entsprechen würde. Dies ist auch verknüpft mit den Erfahrungen von Diskriminierung, die ältere Migrant\*innen im Umgang mit Institutionen erlebt haben.

Die Ergebnisse der Studie „Migration & Demenz“ (2017) von der Aktion Demenz e.V.# mit Unterstützung des Instituts für Soziologie der Justus-Liebig-Universität Gießen bestätigen ebenfalls, dass mangelnde Sprachkenntnisse und mangelnde Kenntnis der Angebote dazu führen, dass Migrant\*innen ihre Ansprüche oft nicht durchsetzen können. Ältere Migrant\*innen haben häufig wenig Erfahrung damit, ihre Interessen und Bedürfnisse auch nur zu artikulieren.

### 1.2 Projektziele

Ziel des Projekts „Interkulturelle Care-Guides“ ist deshalb, Menschen mit Pflege- und Unterstützungsbedarf sowie Migrationshintergrund und deren Angehörige niedrigschwellig zu erreichen sowie über ihre Ansprüche zu informieren und auf vorhandene Hilfsangebote aufmerksam zu machen. Der Zugang zum Hilfesystem soll schneller ermöglicht, die Zugangswege zum Hilfesystem verbessert und Zugangshürden abgebaut werden. Übergeordnetes Ziel ist es somit, Menschen mit Migrationshintergrund die gleichberechtigte Inanspruchnahme von Leistungen sowie den Zugang zu relevanten Informationen zu ermöglichen und zu erleichtern. Die informellen Netzwerke sollen mit bestehenden Strukturen verknüpft werden. Durch die Integration in das deutsche Pflegesystem soll zudem langfristig die Integration auf gesellschaftlicher Ebene gefördert werden.

### 1.3 Zielgruppe

Das Projekt richtet sich vorrangig an die Bevölkerungsgruppe der über 65-jährigen Menschen mit Migrationshintergrund und Unterstützungs- bzw. Pflegebedarf sowie deren Angehörige. Zugang zur Zielgruppe wird durch die Qualifizierung von Interkulturellen Pflegelots\*innen geschaffen, die innerhalb ihrer Community, in Migrant\*innenselbstorganisationen oder ähnlichen Organisationen aktiv sind.

### 1.4 Profil der Interkulturellen Pflegelots\*innen

Durch die Interkulturellen Pflegelots\*innen soll ein alltagsnaher, einfacher Zugang zu Informationen auf bereits bestehenden Wegen und in bestehenden Strukturen ermöglicht werden. Sie sind Ansprechperson und erste Anlaufstelle für pflegebedürftige Migrant\*innen sowie deren Angehörige, um diesen den Weg durch die Beratungs- und Pflegelandschaft zu weisen. Das Profil Interkultureller Pflegelots\*innen gestaltet sich im Idealfall wie im Folgenden dargestellt.





**SIE SOLLTEN ÜBER DIE FOLGENDEN SOFT SKILLS VERFÜGEN:**

- Offenheit, jede\*n Anfragende\*n als eigenständiges Individuum anzusehen
- Empathievermögen
- Interkulturelle und sprachliche/kommunikative Kompetenzen
- Fähigkeit zur professionellen Distanz

**AKTIVITÄTEN DER INTERKULTURELLEN PFLEGELOTS\*INNEN:**

- Auf Anfrage ein Informationsgespräch mit pflegebedürftigen Migrant\*innen oder deren Angehörigen führen
- Weitergabe von Informationen über:
  - Zuständigkeiten und Wege der Kontaktaufnahme zu Beratungsstellen und Institutionen in der Region (auch speziell kultursensible Anlaufstellen, falls vorhanden)
  - das professionelle Hilfenetz und informelle Hilfsmöglichkeiten
  - gesetzliche Ansprüche (z. B. Finanzierung und Freistellungsmöglichkeiten)
  - das deutsche Pflegesystem, die dahinter liegenden Werte und Vorstellungen (interkulturelle „Übersetzung“)
- Vermittlung der Anfragenden an die entsprechenden Institutionen und zivilgesellschaftlichen Angebote

- Eigene Vernetzung zu den örtlichen Institutionen und Angeboten (z. B. Kontakt zum Pflegestützpunkt oder kultursensiblen Pflegediensten)
- Gute Vernetzung in der eigenen Community, Bekanntmachung und Information über das eigene Angebot als Pflegelotsin oder Pflege lotse (z. B. durch Aushänge, personalisierte Flyer, kleine Vorträge oder Vorstellungen)
- Vernetzung mit anderen Interkulturellen Pflege lots\*innen

**NICHT DAZU GEHÖREN:**

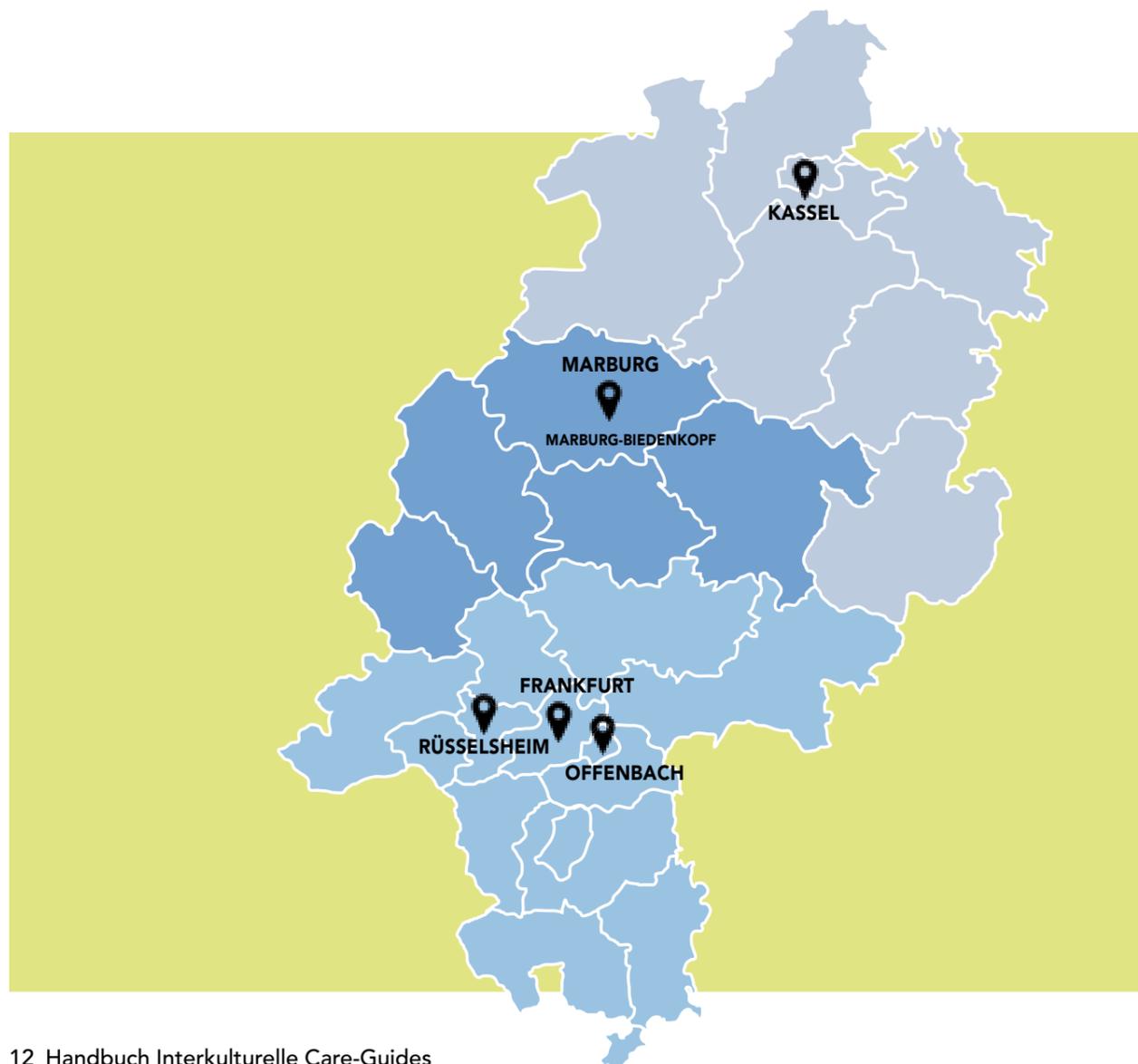
- (Qualifizierte) Beratung und individuelle Problemlösung/ „Case Management“
- Funktion einer Anwältin oder Anwalts in (rechtlichen) Streitfragen
- Hilfe beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen
- Hausbesuche
- Begleitung zu Ärzt\*innen, Ämtern usw.
- Hilfe bei der Hauswirtschaft, beim Einkaufen, bei der Pflege, bei der Betreuung oder Beaufsichtigung von Pflegebedürftigen oder Kindern
- Übersetzung bei Ämtern, Behörden, Beratungsstellen usw.
- Freund\*in, Gesellschafter\*in, Freizeitgestalter\*in sein
- Bereitstellung von Ressourcen (z. B. Geld, Güter) oder Dienstleistungen (z. B. Fahrdienste)

### 1.6 Projektaktivitäten in der Modellphase (1. Juni 2018 bis 31. Dezember 2021)

Innerhalb der dreieinhalb Jahre andauernden Modellprojektphase wurden insgesamt sieben Projektbausteine bearbeitet:

- Aufbauphase (Standort-/Bedarfsanalyse),
- Entwicklung des Schulungskonzepts,
- Gewinnung von (zukünftigen) Pflgelotsinnen und Pflgelotsen,
- Durchführung der Schulungen,
- Öffentlichkeitsarbeit,
- Begleitung und Unterstützung bei der Verstetigung und Weiterführung des Konzepts in den Modellregionen
- sowie die Entwicklung eines Nachhaltigkeitskonzepts.

Insgesamt wurden 54 Interkulturelle Pflgelot\*sinnen in diesen fünf hessischen Regionen ausgebildet: Frankfurt am Main, Rüsselsheim, Offenbach am Main, Stadt Marburg/Landkreis Marburg-Biedenkopf und Stadt Kassel.



Die Teilnehmenden sind zum Teil selbstorganisiert in MSO tätig, zum Teil angegliedert an das örtliche Freiwilligenzentrum oder ein Senior\*innen-/Integrationsbüro.

Sie sprechen insgesamt 23 Sprachen: Arabisch, Berberisch, Chinesisch, Edo, Englisch, Französisch, Griechisch, Holländisch, Kurdisch, Litauisch, Marokkanisch, Paschtu, Persisch, Punjabi, Russisch, Serbisch, Somali, Spanisch, Türkisch, Urdu, Vietnamesisch, Yoruba und Zazaisch.

Die Qualifizierung und weitere Begleitung der Interkulturellen Pflgelots\*innen umfasste die drei Kernschulungstage, einen halbtägigen Review-Tag zur Reflexion der ersten gesammelten Erfahrungen, regionale und überregionale Netzwerktreffen sowie eine Online-Vortragsreihe zur Vertiefung/Auffrischung relevanter Themen (Finanzierung von Pflege, rechtliche Vorsorge, Demenz & Migration usw.). Das Schulungskonzept wird im folgenden Kapitel 2 ausführlich beschrieben.

## Kapitel 2: Schulungskonzept „Interkulturelle Pflgelots\*innen“ – Methodisch-didaktische Rahmung und praktische Umsetzung

AUTORINNEN: CHRISTINA GOLD, SABRINA KHAMO

### 2.1 Interkulturalität und Zugang zu Pflegeangeboten

Untersuchungen der letzten Jahre zur gesundheitlichen Versorgung von Menschen mit Migrationshintergrund haben die hohe Bedeutung von community-nah agierenden Personen aufgezeigt. So konnte beispielsweise im Projekt OPEN – Interkulturelle Öffnung der Pflegeberatung # des Hessischen Instituts für Pflegeforschung festgestellt werden, dass mit sogenannten „Leitwölfen“ aus der Community eine vermehrte Inanspruchnahme von sozialen Angeboten des Gesundheitswesens einhergeht. Der vorhandene Bekanntheitsgrad in der Community und ein niedrigschwelliger Vertrauensaufbau ermöglichen eine schnelle Akzeptanz dieser Personen und die Annahme der von ihnen ausgehenden Informationen und Hinweise #.

# May et al. 2017

# vgl. Terjung et al. 2020

### 2.2 Ziele des Schulungskonzepts

Aufbauend auf Erkenntnissen dieser und anderer Vorgängerprojekte ist das Ziel dieses Schulungskonzepts, Personen mit und ohne Migrationshintergrund zu interkulturellen Pflgelots\*innen zu qualifizieren, die in ihrer Community als Wegweisende bezüglich der zahlreichen Versorgungsmöglichkeiten des deutschen Gesundheitswesens agieren können.

#### Ziele:

Interkulturelle Pflgelots\*innen schulen

Informationvermittlung über Versorgungsstrukturen

Rollenverständnis klären

Befähigung zu Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit

Das wesentliche Ziel besteht darin, sie in die Lage zu versetzen, autonom und unabhängig Informationen zu Versorgungsstrukturen an Betroffene und ihre Angehörigen zu übermitteln. Die Teilnehmenden lernen zunächst die allgemeinen Strukturen des Gesundheitswesens sowie die dazugehörigen Institutionen und Behörden kennen und können anschließend ihr eigenes, regionales Netzwerk daraufhin untersuchen, sich darin orientieren und es erweitern.

Zum anderen werden die Teilnehmenden darin unterstützt, sich mit der neuen Rolle des\*der Interkulturellen Pflgelots\*in auseinanderzusetzen, diese von ihren beruflichen, privaten oder gesellschaftlichen Rollen abzugrenzen und in ihrer Community und vor den einzelnen Ratsuchenden zu vertreten. Simulationen von Informationsgesprächen, die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Typen von Ratsuchenden, die Betrachtung der Rolle pflegender Angehöriger und das Bearbeiten unterschiedlicher Pflege- und Krankheitsverständnisse sind Teil des Konzeptes und sensibilisieren die Teilnehmenden für ihre Rolle.

Zudem verfolgt das Schulungskonzept das Ziel von Empowerment der Interkulturellen Pflgelots\*-innen in Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit: sie sollen befähigt werden, sich eigenständig in ihrer Region bekannt zu machen und sich an regionalen Knotenpunkten zu platzieren. Dabei werden gemeinsam verschiedene Möglichkeiten erarbeitet, wie sie Akteur\*innen aus dem Netzwerk ansprechen, sich neue Informationen einholen und gemeinsame Aktionen bezüglich der Öffentlichkeitsarbeit initiieren können.

### 2.3 Umfang und Struktur des Schulungskonzepts

Das Konzept zur Qualifizierung Interkultureller Pflgelots\*innen setzt sich aus vier Blöcken zusammen: drei Schulungstage à ca. 7 Stunden und einem Review Tag von 4 Stunden zusammen. Zwischen den ersten drei Schulungstagen liegen jeweils 3–4 Wochen und zwischen dem dritten Schulungstag und dem Review-Tag können zwischen 6–8 Wochen liegen. Die Gesamtdauer eines Schulungszyklus nimmt damit 4–6 Monate in Anspruch.

Diese Struktur ermöglicht es den Teilnehmenden, die Schulungsinhalte nachzubereiten und sich im Rahmen der Selbstlernzeit mit den Inhalten auseinanderzusetzen. Darüber hinaus erhalten sie jeweils am Ende eines Schultag Arbeitsaufträge, mit denen sie sich sukzessiv auf ihre neue Rolle vorbereiten können.

Zum anderen bietet die großzügig angelegte Zeitspanne zwischen den Schultagen den angehenden Interkulturellen Lots\*innen die Möglichkeit, erste Kontakte mit Akteur\*innen des Gesundheitswesens herzustellen und gegebenenfalls bei Unsicherheiten die Organisator\*innen der Schulung beratend hinzuzuziehen. So kann außerdem eine kontinuierliche Begleitung durch die Dozent\*innen oder Organisator\*innen während der ersten Etablierungsphase in der jeweiligen Region gewährleistet werden.

Ein weiterer Vorteil dieser Struktur ist es, dass durch die längeren Zeiträume eine flexible Gestaltung und Vereinbarung der ehrenamtlichen Tätigkeit mit den privaten und beruflichen Verpflichtungen möglich ist.

#### Schulungsdauer:

3 Schultage  
à 7 Stunden  
+  
1 Review-Tag  
à 4 Stunden

über 4 bis 6 Monate



## 2.4 Methodisch-didaktische Begründung

Die Schulung soll die zukünftigen Interkulturellen Pflegelots\*innen in einer möglichst praxisnahen und anwendungsbezogenen Qualifizierung im Umgang mit Anfragenden und Ratsuchenden, aber auch mit möglichen Herausforderungen in ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit unterstützen.

Sehr schnell wurde im Rahmen der Entwicklung der Schulungen deutlich, dass den Themen, mit denen die Interkulturellen Pflegelots\*innen konfrontiert sein werden, nicht ausschließlich mit informationsorientiertem Lernen begegnet werden kann. Denn neben der Vermittlung des notwendigen Wissens soll die Qualifizierung auch eine nachhaltige und langfristige Auseinandersetzung mit den Themen und Inhalten ermöglichen. Darüber hinaus ist es für die ehrenamtlich tätigen Interkulturellen Pflegelots\*innen relevant, in verschiedenen Kontexten – z. B. im Rahmen eines Informationsgesprächs – situationsspezifisch handlungsfähig zu sein. Um diesem Bedarf gerecht zu werden, ist die Qualifizierung von ehrenamtlichen Personen zu Interkulturellen Pflegelots\*innen konzeptionell an die systemisch-konstruktivistische Didaktik nach Reich und Olbrich # angelehnt.

# Reich 2010 und 2016, Olbrich 2009; siehe auch Exkurs

Vor dem Hintergrund dieser didaktischen Überlegungen sind folgende Lernanforderungen wichtig:

- Die Teilnehmenden sind bereit, die Beratung und Begleitung der Trainer\*innen anzunehmen.
- Die Teilnehmenden bestehen nicht auf vorgegebene Lösungen.
- Die Teilnehmenden trauen sich, Verantwortung für ihr eigenes Lernen zu übernehmen.

### EXKURS: SYSTEMISCH-KONSTRUKTIVISTISCHE DIDAKTIK NACH REICH UND OLBRICH

Nach Reich wird davon ausgegangen, dass die Teilnehmenden (Lernenden) die neuen Informationen und Inhalte der Qualifizierung im Rahmen des Wissenserwerbs nicht passiv aufnehmen, sondern aktiv konstruieren, indem sie das Wissen an ihre bereits vorhandenen Wissensbestände und Erfahrungen angleichen beziehungsweise daran anknüpfen (vgl. Reich 2016: 177).

Im Mittelpunkt steht demnach ein aktiv gesteuertes und problemorientiertes Lernen, welches sich durch einen offenen Lernprozess auszeichnet, der unter anderem an das vorhandene Wissen der Teilnehmenden anknüpft, die Vorerfahrungen dieser einbezieht und die aktive Auseinandersetzung mit den Schulungsinhalten ermöglicht. Um dies zu erreichen, werden die Lerninhalte den Teilnehmenden – nach der Vermittlung des theoretischen Wissens u.a. in der Bearbeitung von Fallbeispielen, Reflexionsübungen und Rollenspielen/Simulationen – in einem möglichst erfahrbaren Format angeboten (vgl. Reich 2010: 121).

Aus der systemisch-konstruktivistischen Didaktik – die das Lernen als aktiven Konstruktionsprozess begreift – ergeben sich nach Olbrich (2009: 69) sowohl an die Lernenden als auch an die Trainer\*innen der Qualifizierung spezifische Anforderungen, die bei der Umsetzung des Schulungskonzepts zu berücksichtigen sind.

Die Lehranforderungen sind entsprechend:

- Die Trainer\*innen unterstützen den Lernprozess der Teilnehmenden, indem sie Wissen bereitstellen.
- Die Trainer\*innen schaffen ein akzeptierendes Lernklima, in dem Nichtverstehen und Fehler sein dürfen.
- Die Trainer\*innen aktivieren die Reflexion und das Denken der Lernenden, z. B. durch Aufgabenstellungen und offene Fragen.

Neben den zu berücksichtigenden Lehr- und Lernanforderungen ist auch die Methodenauswahl des Schulungskonzepts relevant. Eine kreative Methodenvielfalt ist am besten geeignet, um die unterschiedlichen Lerndimensionen der Teilnehmenden – kognitiv, affektiv und psychomotorisch – anzusprechen #. Die für das vorliegende Schulungskonzept ausgewählten Methoden werden mit didaktischer Begründung und angestrebten Lernzielen und Lernergebnissen in Kapitel 2.5 erläutert.

# vgl. Reich 2010: 109

## 2.5 Gestaltung einer diversitätssensiblen Lernumgebung

Neben der Gestaltung einer Lernumgebung, die aktives Konstruieren von Wissen ermöglicht, sind die Lerninhalte und Methoden auf die spezifischen Bedarfe und Anforderungen der Zielgruppe (Kapitel 1.3) auszurichten. Sowohl aufgrund einer generell zunehmenden gesellschaftlichen Individualisierung und Differenzierung als auch aufgrund des spezifischen Schulungskontextes, in dem die Teilnehmenden zu Interkulturellen Pflegelots\*innen qualifiziert werden, ist von einer hohen Diversität der Lernenden auszugehen. Beim Konzipieren und Umsetzen der Schulung wird dies mit der Gestaltung einer diversitätssensiblen Lernumgebung berücksichtigt. Die Diversität der Lernenden – z. B. diverse kulturelle Verbindungen, heterogene Altersstruktur, unterschiedliche Lernstile und Bildungsbiografien etc. – kann zu vielfältigen und komplexen Bedarfslagen führen, die bei der Gestaltung der Lernumgebung Beachtung finden sollten.

Grundsätzlich sollten diversitätssensible Lernumgebungen für alle potenziellen Dimensionen und Kategorien sozialer Vielfalt, wie beispielsweise geschlechtliche Identität, Alter, ethnische Zugehörigkeit, Berufserfahrung etc., anschlussfähig sein. Die Erfahrungen im Modellprojekt zeigen allerdings, dass nicht alle Dimensionen in jedem Lehr- und Lernkontext in gleicher Weise wirksam werden. Aus diesem Grund im Folgenden einzelne Kategorien sozialer Vielfalt fokussiert und die ergriffenen Maßnahmen zur Gestaltung einer diversitätssensiblen Lernumgebung aufgezeigt #. Die Auswahl ist dabei exemplarisch und ohne Anspruch auf Vollständigkeit, allerdings in den Erfahrungen der Trainer\*innen begründet.

Die Diversität innerhalb der Lerngruppe ist auch aus methodisch-didaktischer Sicht zu berücksichtigen. Gleichzeitig ist Vielfalt – insbesondere die Auseinandersetzung mit kultureller Vielfalt – Teil der Schulungsinhalte. Mit der Qualifizierung erwerben die Teilnehmenden unter anderem inter- und transkulturelle Kompetenzen und werden für spezifische Bedarfe und Bedürfnisse der Zielgruppen sensibilisiert, die im Kontext ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit relevant sind.

# vgl. Albert-Ludwigs-Universität Freiburg 2017 [diversity.uni-freiburg.de/Lehre/checklisten-diversitaet-sensible-lehre-web.pdf](https://www.uni-freiburg.de/Lehre/checklisten-diversitaet-sensible-lehre-web.pdf)

Diversitätskategorie (exemplarisch)	Maßnahmen
<b>Lernstile, Lernbiografien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lerninhalte und Lernaufgaben abstimmen</li> <li>• Lernziele und Lernergebnisse definieren</li> <li>• Vorlesungsfolien und Texte sowohl ausgedruckt als auch online zur Verfügung stellen</li> <li>• Agenda (Tagesordnung) für jeden Schulungstag erstellen</li> <li>• Zeitnahes Feedback geben</li> <li>• Lehr-Lern-Methoden variieren</li> <li>• Unterschiedliche Medien einsetzen</li> </ul>
<b>Vorerfahrungen, Vorwissen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Möglichkeiten und Methoden vorsehen, die es erlauben, Vorwissen und Vorerfahrungen einzubringen</li> <li>• Methoden zum Kennenlernen und zur Aktivierung des Vorwissens integrieren</li> <li>• Austauschformate etablieren</li> </ul>
<b>Sprachen(vielfalt)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversity-sensible Sprache anwenden</li> <li>• Einfache Sprache benutzen</li> <li>• Klare Aussprache und angemessene Lautstärke beachten</li> <li>• Mündliche Informationen visualisieren</li> <li>• Nachfragen, ob Trainer*innen verständlich sind</li> <li>• Regeln für Kommunikation und Feedback vereinbaren</li> </ul>
<b>Kulturelle Identitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertschätzende, inklusive Formulierungen wählen</li> <li>• Dialogisches Prinzip berücksichtigen (Zuwendung, Kommunikationspartner*in annehmen, sich einbringen) #</li> <li>• Kulturübergreifende Kommunikation anwenden</li> <li>• Reflexive Auseinandersetzung mit Fallbeispielen (Perspektivwechsel) ermöglichen</li> </ul>
<b>Geschlecht, geschlechtliche Identität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genderbewusste Sprache beachten</li> <li>• Geschlechtsneutrale Formulierungen wählen</li> <li>• Selbstbezeichnung akzeptieren und anerkennen</li> <li>• Offenheit signalisieren</li> </ul>
<b>Allgemeine Maßnahmen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilder, Fallbeispiele etc. auf Reproduktion von Stereotypen, Vorurteile oder Diskriminierung bestimmter Personen(gruppen) überprüfen</li> <li>• Möglichst gleichmäßige Beteiligung aller Teilnehmenden befördern (z. B. in kooperativen Lernformen)</li> <li>• Teilnehmende anregen, stereotype Annahmen oder Vorurteile kritisch zu hinterfragen</li> <li>• Teilnehmende ermuntern, das Beratungsangebot der Trainer*innen in Anspruch zu nehmen</li> <li>• Gezielte Gruppenbildung fördern: z. B. voneinander Lernen bei Teilnehmenden unterschiedlichen Alters (Perspektivwechsel anregen)</li> <li>• Positive Grundhaltung zu Vielfalt fördern (z. B. Hinwendung zu Gemeinsamkeiten statt Betonung von Differenzen)</li> <li>• Inter- und transkulturelle Austauschformate und -möglichkeiten schaffen</li> </ul>	
# Buber 1994: 292	

## 2.6 Themen und Inhalte der Qualifizierung

Im folgenden werden die Inhalte des Schulungskonzepts aufgeschlüsselt nach Schulungstagen und Review-Tag skizziert. Die detaillierte tabellarische Darstellung mit zeitlicher Strukturierung (exemplarisch in Uhrzeiten angegeben), Inhalten, eingesetzten Methoden, benötigtem Material und Lernzielen oder -ergebnissen der jeweiligen Schulungseinheiten finden Sie im Anhang #.

## 2.7 Formate zur Umsetzung des Schulungskonzepts

Das Schulungsformat beruht im ursprünglichen Konzept grundsätzlich darauf, dass die Inhalte in Präsenzveranstaltungen vermittelt werden. Dieses Format ermöglicht es, Aktivitäten und Übungen einzusetzen, die mit einer interaktiven Wissensvermittlung und Wissensvertiefung einhergehen. So können die Teilnehmenden in Gruppenarbeiten zur Ausarbeitung von kreativen Lösungsansätzen oder zur Simulation eines Informationsgesprächs mit dem Fokus auf Selbsterfahrung eingebunden werden. Das hohe Interaktionspotenzial einer Präsenzveranstaltung fördert die Gruppenbildung und formt die Gruppe zu einer Gemeinschaft. Zudem besteht die Möglichkeit, sich in gemeinsamen Pausen informell kennenzulernen und erste Kontakte zu knüpfen, auf die die Teilnehmenden während ihrer weiteren Tätigkeit als Interkulturelle Pflgelots\*innen zurückgreifen können.

Im Zuge der COVID-19-Pandemie wurden darüber hinaus alternative Formate erprobt. Hierzu wurden sowohl ein Online-Format als auch ein hybrides Format (Präsenz- und Online-Veranstaltung) konzipiert. Bei der Umsetzung des Schulungskonzepts im Online-Format ist es sinnvoll, die ganztägigen Präsenzveranstaltungen auf zwei halbe Online-Tage zu verteilen, da die Konzentrationspanne der Teilnehmenden erfahrungsgemäß zeitlich begrenzter ist als bei Präsenzveranstaltungen. Dies hat zusätzlich den Vorteil, dass ein kürzerer Schulungstag besser einplant werden kann und mit anderen Aufgaben, beispielsweise Kinderbetreuung, abgestimmt werden kann. Ebenfalls bewährt hat es sich, alternative virtuelle Methoden wie das Mentimeter #, einzusetzen, um auch im virtuellen Format die Teilnehmenden in das Lerngeschehen einzubinden. Allerdings gilt es zu berücksichtigen, dass die Online-Qualifizierung auf Kosten des bilateralen Austausches geht, da die Teilnehmenden dann weniger Zeit haben, sich informell kennenzulernen und zu bestimmten Themen auszutauschen.

Auch ein hybrides Format wurde im Laufe der Pandemie erprobt. Besonders bewährt hat sich, mit den Präsenzveranstaltungen zu beginnen, mit Online-Veranstaltungen weiterzumachen und abschließend mit einer Präsenzveranstaltung die Qualifizierung zu beenden. Wichtig ist, dass bei allen Formaten die Inhalte überprüft und entsprechend ihrer Logik sinnvoll angepasst werden.

# Anhang „Schulungstage“: Die Pläne für die Schulungstage im Anhang stehen zur weiteren Bearbeitung und individuellen Anpassung auch als Worddateien zur Verfügung.

Schulung in Präsenz, als Online- oder Hybridformat möglich

# mentimeter.com Virtuelle Methode Mentimeter: eignet sich beispielsweise, um Wortwolken interaktiv mit allen Lernenden zu einem Thema zu verdichten

## SCHULUNGSTAG 1

### Inhalte:

Begrüßung und gegenseitiges Kennenlernen der Teilnehmenden und Lehrenden

- Thematische Einführung:  
Migration & Gesundheit  
Was sind Interkulturelle Pflegelots\*innen?  
Einführung in die Schulungsmappe
- Was ist Pflege?
- Rolle, Funktion, Aufgaben und Grenzen der Interkulturellen Pflegelots\*innen
- Instrumente zur Reflexion der eigenen Praxis
- Professionelles Hilfenetz kennenlernen
- Pflegestützpunkt oder Pflegeberatungsstelle vorstellen
- Arbeitsauftrag: Recherche der eigenen regionalen Angebotsstruktur

Informeller Austausch in den Pausen

## SCHULUNGSTAG 2

### Inhalte:

Begrüßung und Besprechung des Arbeitsauftrags vom ersten Schulungstag

- Finanzierung von Pflege:  
Pflegeversicherung  
Pflegegrade  
Elternunterhalt etc.
- Ablauf eines Informationsgesprächs (Teil 1)
- Implementierung und Bekanntmachung der Interkulturellen Pflegelots\*innen
- Grundlagen der gesetzlichen Freistellung; Vereinbarkeit von Beruf und Pflege
- Krankheitsbilder und Krankheitsverläufe
- Arbeitsauftrag: Planung von Maßnahmen zum Bekanntmachen Interkultureller Pflegelots\*innen in der eigenen Community oder Region

Informeller Austausch in den Pausen

## SCHULUNGSTAG 3

### Inhalte:

Begrüßung und Besprechung des Arbeitsauftrags vom zweiten Schulungstag

- Rechtliche Vorsorge:  
Betreuungsverfügung  
Vorsorgevollmacht,  
Patientenverfügung
- Informelles Professionelles Hilfenetz kennenlernen
- Ablauf eines Informationsgesprächs (Teil 2)
- Interaktive Auseinandersetzung mit schwierigen Situationen
- Erfolgsfaktoren und Feedback

Informeller Austausch in den Pausen

## REVIEW-TAG

### Inhalte:

Begrüßung und Einstieg: Was macht mich besonders?

- Reflexion der bisherigen Erfahrungen
- Quiz zur Wiederholung
- Besprechung von:  
Fallbeispielen oder  
tatsächlichen Fällen aus der Praxis als Interkulturelle Pflegelots\*innen
- Zertifikatsübergabe und Ausklang

Herzlichen Glückwunsch: Die Teilnehmenden sind qualifizierte Interkulturelle Pflegelots\*innen!

Informeller Austausch in den Pausen



## Kapitel 3: Praktische Umsetzung

AUTORINNEN:

SABRINA STUBENVOLL, SHABANA MALIKI & MONA AKRAMI

### 3.1 Erfahrungsgrundlage

Im Laufe der Modellprojektlaufzeit und der Organisation von insgesamt fünf Qualifizierungen in den verschiedenen Pilotregionen konnten viele verschiedene Erfahrungen gesammelt werden. In diesem Kapitel präsentieren wir diese Erfahrungen und Ergebnisse in der Hoffnung, dass sie Ihnen die Umsetzung des Projekts erleichtern und potenzielle Stolpersteine auf ein Minimum reduzieren.

### 3.2 Allgemeine Organisation

Grundsätzlich ist es für die Organisation des Projekts sinnvoll, wenn es ein „Kern“-Organisationsteam gibt, das das Vorhaben koordiniert, leitet und als offizielle Ansprechpartner\*innen dient. Zusätzlich empfiehlt es sich nach Möglichkeit, geeignete Kooperationspartner\*innen in Form einer Steuerungsgruppe mit in das Vorhaben einzubeziehen und die jeweiligen Ressourcen und Kontakte zu kombinieren.

Die Zusammensetzung einer Steuerungsgruppe hängt natürlich von den örtlichen Strukturen ab. Basierend auf den Erfahrungen in der Modellprojektphase ist das Projekt jedoch für eine Vielzahl an Akteur\*innen interessant, sodass sich die folgenden Kooperationen als hilfreich erwiesen haben:

- Vertreter\*innen der kommunalen Sozial- bzw. Altenplanung
- Vertreter\*innen des Pflegestützpunktes oder der Beratungs- und Koordinierungsstelle
- Integrationsbeauftragte
- Ehrenamtsbeauftragte
- Vertreter\*innen des Freiwilligenbüros/-zentrums
- Vertreter\*innen bestehender MSO-Netzwerke (u. a. als Multiplikator\*innen)

Im Rahmen regelmäßiger Treffen kann dann gemeinsam das weitere Vorgehen geplant und ermittelt werden, wer auf welche Weise unterstützen kann und welche Kontakte zur Zielgruppe bereits bestehen. Es empfiehlt sich, darauf aufbauend eine gemeinsame Teilnehmenden-Akquisestrategie zu entwickeln.

Bewährt:



Organisationsteam +  
Steuerungsgruppe

Bewährt:



Genügend Zeit einplanen aber nicht zu früh anfangen

Bewährt:



Persönliche Kontakte und bestehende Netzwerke nutzen



Bei passenden Veranstaltungen vorstellen



Eigene Infoveranstaltungen organisieren

Weniger bewährt

(aber mancherorts vielleicht sinnvoll):



Passive Werbung per Rundmail, Postversand, Auslage von Flyern

### 3.3 Akquise der Schulungsteilnehmenden

Die Akquise von Schulungsteilnehmenden ist ein Prozess, der je nach bestehenden Strukturen unterschiedlich viel Zeit in Anspruch nehmen kann. Erfahrungsgemäß sind etwa drei Monate Vorbereitungszeit nötig, sowie weitere drei Monate aktive „Werbung“ von Teilnehmenden. Eine zu frühe Akquise der Teilnehmenden, also beispielsweise über 6 Monate vor Schulungsbeginn, wirkte sich mitunter negativ auf die Verbindlichkeit aus. Einige Teilnehmende hatten zunächst zugesagt, sich dann aber kurz vor Beginn der Schulung wieder abgemeldet.

Bei der Akquise der Schulungsteilnehmenden haben sich insbesondere jene Methoden als erfolgreich erwiesen, die bereits bestehende persönliche Kontakte zur Zielgruppe genutzt oder diese hergestellt haben. Die breite Vernetzung der Steuerungsgruppe beziehungsweise deren Mitglieder stellte einen zentralen Erfolgsfaktor in der regionalen Bewerbung des Projekts und in der Gewinnung von Teilnehmenden dar. Hier erfolgte die Kontaktaufnahme über die direkte Ansprache potenziell Interessierter und potenzieller Multiplikator\*innen (z. B. über den Ausländer\*innenbeirat oder bereits bestehende interkulturelle Netzwerke).

Eine weitere erfolgreiche, ergänzende Methode war die Projektvorstellung durch das Projektteam entweder bei passenden, von anderen organisierte Veranstaltungen (z. B. interkulturelle Wochen, Sitzung des Ausländer\*innenbeirats, Arbeitsgruppen, Frauengruppen etc.) oder die eigenständige Organisation von Informationsveranstaltungen (z. B. eine Multiplikator\*innen-Veranstaltung, zu der Vertreter\*innen von MSO und der kommunalen Alten- und Sozialplanung eingeladen wurden). Der Vorteil hierbei ist, dass das Projekt detailliert vorgestellt werden und eventuelle Rückfragen direkt beantwortet werden konnten. Die Interessent\*innen und Multiplikator\*innen konnten darauf aufbauend dann gezielt potenzielle Schulungsteilnehmende ansprechen und über das Projekt informieren.

Wenig gewinnbringend war die passive Werbung für das Projekt und die Schulungen in Form von reinen Rundmails sowie der Postversand von Informationsmaterial, z. B. an MSO. Die Resonanz hierauf war sehr gering und beim telefonischen Nachfassen wurde deutlich, dass die E-Mails oder die Informationen häufig in der Masse untergegangen oder in Vergessenheit geraten sind. Ebenso hat die reine Auslage von Flyern an von der Zielgruppe frequentierten Orten des täglichen Lebens (z. B. in Cafés, im Haus des Projektträgers beramí e.V., in Apotheken etc.) keine maßgebliche Wirkung erzielt. Alles in allem ist der direkte und persönliche Kontakt nicht nur wesentlicher Bestandteil der Schulungen und der Tätigkeit der Interkulturellen Pflgelots\*innen, sondern bereits bei der Akquise von essenzieller Bedeutung.

Unabhängig von der Art der Akquise sind bestimmte Informationsmaterialien notwendig; am häufigsten verwendet wurde der jeweilige Schulungsflyer sowie das Profil der Interkulturellen Pflgelots\*innen. Auch eine PowerPoint-Präsentation zur Projektvorstellung stellte sich bei Veranstaltungen als gutes Medium heraus.

### DAS KENNENLERNGESPRÄCH:

Wie aus dem Profil der Interkulturellen Pflgelots\*innen deutlich wird (siehe Kapitel 1.4), sollten die Schulungsteilnehmenden bestimmte Grundvoraussetzungen erfüllen (Sprachkenntnisse, Motivation etc.). Um dies überprüfen zu können, eignet sich ein unverbindliches Kennenlerngespräch (persönlich oder telefonisch) mit den an der Schulung Interessierten, das mit Hilfe eines Gesprächsleitfadens vor der verbindlichen Anmeldung geführt werden sollte.

### 3.4 Räume und Ausstattung

Die Schulungstage werden von den Teilnehmenden als sehr abwechslungsreich aber eben auch sehr intensiv wahrgenommen. Sie verbringen jeweils drei volle Tage in den Räumen und beschäftigen sich mit zum Teil sehr komplexen Themen und Fragestellungen. Wichtig ist deshalb, dass die gewählten Räumlichkeiten einige Grundvoraussetzungen erfüllen. Zunächst ist die gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ein wichtiges Kriterium, da dies andernfalls bereits bei der Akquise der Teilnehmenden ein Hindernis darstellen könnte.

Die Räumlichkeiten sollten darüber hinaus über eine ausreichende Größe verfügen, um neben den Sitzplätzen am Tisch auch Platz für interaktive Übungen und Bewegungsfreiheit zu haben. Für Gruppenarbeiten ist ein weiterer (kleinerer) Raum sinnvoll. Außerdem sollte der Raum mit einem Beamer, einer Leinwand sowie mit Moderationsmaterial, Flipchart und Pinnwänden bestückt sein.

Für den Review-Tag (mit anschließender Zertifikatsübergabe) wurde jeweils auf „repräsentative“ Räumlichkeiten (z. B. Rathaus) zurückgegriffen, die dazu geeignet waren, einen feierlichen Rahmen zu erzeugen.

Neben passenden Räumlichkeiten ist auch die Bereitstellung von Verpflegung für die Teilnehmenden wünschenswert. Zur Verfügung gestellt wurden Getränke (Wasser, Kaffee, Tee), das Mittagessen (z. B. Catering oder Besuch eines nahegelegenen Imbisses) sowie Obst und Süßigkeiten.

#### Gemeinsames Mittagessen

Das gemeinsame Mittagessen wirkte sich sehr positiv auf die Gruppendynamik sowie das Gruppengefühl aus. Der informelle Austausch der Teilnehmenden förderte die Vernetzung untereinander und erwies sich damit als ein Erfolgsfaktor für die Schulungen.

Bewährt:



Schulungsflyer



Profil der Interkulturellen Pflgelots\*innen



PowerPoint-Präsentation zur Projektvorstellung

Bewährt:



Gute ÖPNV-Anbindung



Ausreichend geräumig



Moderationsausstattung



Feierlicher Rahmen für Zertifikatsübergabe



Gemeinsames Mittagessen

### 3.5 Anforderungen an die Trainer\*innen

Es ist davon auszugehen, dass die Teilnehmenden mit sehr unterschiedlichen Vorerfahrungen zum Thema Pflege in die Qualifizierung starten – einige haben vielleicht bereits selbst Pflegeerfahrung gesammelt, für andere ist das Thema gänzlich unbekannt. Darüber hinaus sind einige der vermittelten Themen komplexer Natur und müssen zielgruppengerecht erörtert werden. Empfehlenswert ist daher die Wahl von Trainer\*innen, die bestimmte Vorerfahrungen mitbringen:

Bewährt:



Fachwissen in der Pflege



Interkulturelle Kompetenz



Didaktisch-methodische  
Kompetenz

#### Fachwissen zum Thema Pflege bzw. Pflegeberatung

Es ist immer damit zu rechnen, dass die Teilnehmenden Rückfragen stellen – auch zu Themen oder Aspekten, die den Rahmen der Schulung überschreiten. Um auf solche Rückfragen einzugehen, ist fundiertes Fachwissen zum Thema Pflege und Beratung von essentieller Bedeutung. Auch ist es für alle Beteiligten von Vorteil, wenn die Trainer\*innen auf konkrete Praxiserfahrungen zurückgreifen und hiervon berichten können.

#### Interkulturelle Kompetenz

Die kulturelle Diversität in der Gruppe ist nicht nur ein fester Bestandteil des Projekts, sondern trägt auch maßgeblich zu dessen Erfolg bei. Die Schulungen leben vom gegenseitigen Austausch. Interkulturelle Kompetenz ist für das erfolgreiche Arbeiten sowohl innerhalb der Gruppe als auch in der Interaktion zwischen Trainer\*innen und Teilnehmenden von größter Bedeutung.

#### Didaktisch-methodische Kompetenz

Neben den fachlichen Kompetenzen ist die didaktisch-methodische Kompetenz der Trainer\*innen von großer Wichtigkeit. Die zum Teil komplexen Themen und Sachverhalte müssen zielgruppengerecht aufbereitet und verständlich vermittelt werden können. Das Schulungskonzept (Kapitel 2) leistet hierbei Unterstützung. In der praktischen Umsetzung ist dennoch fundierte didaktisch-methodische Expertise erforderlich.

### 3.6 Abschluss & Zertifizierung

Zum erfolgreichen Abschluss der Qualifizierung ist erforderlich, dass die Teilnehmenden an allen drei Schulungstagen sowie dem Review-Tag teilnehmen. Um dieses Engagement zu würdigen, fand im Anschluss an den Review-Tag eine feierliche Zertifikatsübergabe statt. Eingeladen wurden hierzu neben den Interkulturellen Pflegelots\*innen auch alle an der Organisation beteiligten Kooperationspartner\*innen sowie Vertreter\*innen der Presse. Um der Zertifikatsübergabe darüber hinaus eine besondere Wertschätzung zu verleihen, wurden die Urkunden durch Vertreter\*innen der Kommunalpolitik (z. B. Bürgermeister\*in, Landrat\*rätin) überreicht.

#### MINDESTANFORDERUNGEN FÜR DIE ZERTIFIZIERUNG

Die Schulung umfasst insgesamt drei ganztägige Workshops sowie – mit einem zeitlichen Abstand von etwa zwei Monaten – einen halbtägigen Review-Tag zur Reflexion der bisher gesammelten Erfahrungen. Für den erfolgreichen Abschluss der Qualifizierung müssen die Teilnehmenden an allen vier Terminen anwesend sein.

Im Rahmen der Modellprojektphase wurde eine Abwesenheitstoleranz von etwa 10% gewährt; das heißt, bei einem Gesamtzeitumfang von ca. 30 Stunden konnten die Teilnehmenden insgesamt drei Stunden versäumen, ohne auf ihr Abschlusszertifikat verzichten zu müssen.

Das Versäumen eines gesamten Schultages führte zum Ausschluss der Teilnehmenden von der Qualifizierung. Dies ist bedauerlich, jedoch damit zu begründen, dass alle Module der Schulung von gleicher Wichtigkeit sind und mit der abschließenden Zertifizierung ein gewisser Mindeststandard an Fachwissen erlangt worden sein soll.

### 3.7 Netzwerktreffen

Die Netzwerktreffen sind kein fester Bestandteil der Qualifizierung der Interkulturellen Pflgelots\*innen, sie sind aber im Rahmen der Begleitung der Teilnehmenden nach Schulungsende ein Erfolgsfaktor für die Nachhaltigkeit.

Die Netzwerktreffen folgen keinem festen Ablaufplan, sondern orientieren sich stark an den örtlichen Strukturen und den Bedürfnissen der Interkulturellen Pflgelots\*innen. Im Vordergrund der etwa zwei- bis dreistündigen Treffen steht zum einen der Erfahrungsaustausch untereinander sowie die Vernetzung mit externen regionalen Akteur\*innen.

Auf dem Programm könnten stehen:

- Reflexion der bisherigen Erfahrungen (positiv und negativ)
- Klärung von Fragen
- Kollegiale Beratung (angeleitet)
- Information über relevante gesetzliche Neuerungen
- Gastvorträge / Vorstellung durch Akteur\*innen von externen Hilfsangeboten vor Ort; Vernetzung mit den regionalen Akteur\*innen
- Workshop zur weiteren Bekanntmachung des Angebots der Interkulturellen Pflgelots\*innen
- viele weitere Themen nach Bedarf

### 3.8 Nachhaltigkeit

Obwohl sich die Nachhaltigkeit auf die Zeit nach der Schulung bezieht, sollte die Auseinandersetzung hiermit bereits ganz zu Beginn der Planung beginnen. Die Begleitung der Interkulturellen Pflgelots\*innen im direkten Anschluss an die Schulungen ist von besonderer Bedeutung, da bei fehlender Anbindung das Risiko besteht, dass die ehrenamtliche Tätigkeit direkt wieder aufgegeben wird.

Die folgenden Fragen sollten hierbei geklärt werden:

- Wie und wie intensiv sollen die Interkulturellen Pflgelots\*innen begleitet werden?  
z. B. „Kommstruktur“ durch Angebot einer offenen Sprechstunde oder regelmäßige Supervision etc.
- Welche Hilfsmittel und Ressourcen können / sollen den Interkulturellen Pflgelots\*innen zur Verfügung gestellt werden?  
z. B. Räumlichkeiten, zentrale E-Mail-Adresse, Flyer zur Bekanntmachung etc.
- Gibt es bereits Angebote / Strukturen, an die sie „angedockt“ werden könnten? (siehe auch Schaubild)

Die Art der Verankerung der Interkulturellen Pflgelots\*innen hängt selbstverständlich von den jeweiligen örtlichen Strukturen und verfügbaren Ressourcen ab. Grundsätzlich ist eine feste Verankerung des Angebots für seine Langlebigkeit aber empfehlenswert.

Die Interkulturellen Pflgelots\*innen, die im Laufe der Modellprojektphase ausgebildet wurden, sind in Ihren jeweiligen Städten bzw. Regionen auf ganz unterschiedliche Weise angebunden worden, wie es im folgenden Schaubild in der Übersicht dargestellt ist:

# Kontaktdaten der Modellregionen



<sup>1)</sup> Diese Lösung wurde in Frankfurt bis Ende 2021 erprobt. Zu beachten ist hierbei jedoch, dass eine Begleitung und Vernetzung während der Modellprojektphase durch das Projektteam erfolgt ist. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Handbuchs wurde für die Verstetigung im Anschluss daran an eine Lösung nach Modell 4 angestrebt.

## Literaturverzeichnis

- Albert-Ludwigs-Universität Freiburg (2017): Checklisten für eine Diversity-sensible Lehre. QSM-Projekt „Diversity-Sensibilisierung an der Universität Freiburg. Online: <https://www.diversity.uni-freiburg.de/Lehre/checklisten-diversity-sensible-lehre-web.pdf> [06. 12. 2021]
- Buber, Martin (1994): Das dialogische Prinzip. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2016). Siebter Altenbericht. Drucksache des Deutschen Bundestags. Online: [www.siebter-altenbericht.de](http://www.siebter-altenbericht.de) [08. 12. 2021]
- Gold, Christina / Kaets, Viola / Kraus, Katja / Schulze, Ulrike (2020): Qualifizierungskonzept „TransCareKult“. Ein Materialband für Trainerinnen und Trainer in Gesundheitsberufen. Online: [https://www.hessen.netzwerk-iq.de/fileadmin/user\\_upload/iqn/Bilder\\_fuer\\_den\\_Seiteninhalt/Angebote/Projekte\\_IKE/2020/IQ-Materialband-TransCareKult.pdf](https://www.hessen.netzwerk-iq.de/fileadmin/user_upload/iqn/Bilder_fuer_den_Seiteninhalt/Angebote/Projekte_IKE/2020/IQ-Materialband-TransCareKult.pdf) [30. 10. 2021]
- Gronemeyer, R. / Metzger, J. / Rothe, V. / Schultz, S. (2017): Die Fremde Seele ist ein dunkler Wald. Über den Umgang mit Demenz in Familien mit Migrationshintergrund. Gießen, Psychosozial-Verlag
- May, Michael / Schulze, Ulrike / Löcherbach, Peter / Hermsen, Thomas / Zein, Alexandra / Engert, Peter / Khamo Vazirabad, Sabrina / Terjung, Andre / Klein, Jerusha (2017): Abschlussbericht des SILQUA-FH-Projektes „OPEN-Interkulturelle Öffnung in der Pflegeberatung“. unveröffentlicht
- Statistisches Bundesamt, Mikrozensus 2020; Online: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/Tabellen/migrationshintergrund-alter.html> [08. 12. 2021]
- Olbrich, Christa (2009): Kompetenztheoretisches Modell der Pflegedidaktik. In: Olbrich, Christa (Hrsg.): Modelle der Pflegedidaktik. München: Urban & Fischer Verlag / Elsevier GmbH, 63–85
- Reich, Kersten (2010): Systemisch-konstruktivistische Pädagogik. Einführung in die Grundlagen einer interaktionistisch-konstruktivistischen Pädagogik. Weinheim und Basel: Beltz Verlagsgruppe, 6. Auflage
- Reich, Kersten (2016): Die konstruktivistische und inklusive Didaktik. In: Porsch, Raphaela (Hrsg.): Einführung in die Allgemeine Didaktik. Ein Lehr- und Arbeitsbuch für Lehramtsstudierende. Münster, New York: Waxmann, 177–206
- Terjung, Andre / Khamo Vazirabad, Sabrina / Schulze, Ulrike (2020): Theorie-Praxis-Transfer im Feld diversitäts- und kultursensibler Pflege – Das Konzept der ‚Familialakzeptierten Pflege‘ und sein methodisch-didaktischer Ansatz im Diskurs. In: Pädagogik der Gesundheitsberufe, 7 (2), 139–154

## Anhang: Dokumente und Unterlagen

- Cloud-Link:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/kqSF52wKaf2dYtP>
- Stylesheet & Verwendungshinweise:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/dAGmA8MByiQFeBQ>
- Schulungsplan:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/XoMD8JSCsTd8mXm>
- Eine Verlinkung für den gesamten Ordner „Schulungsmaterialien“:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/SK2KqmXt3K6ec3s>
- Beispiel-Schulungsflyer:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/69kdByH8oc66WwA>
- Profil der Interkulturellen Pflegelots\*innen:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/7nYLwcyZBnTXCBQ>
- Leitfaden Kennenlerngespräch:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/qk35mEe6FX4jtKf>
- Beispielzertifikat:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/qAHDFoQb2i2j4k7>
- Kontakt zu Modellregionen:  
<https://cloud-care-guides.de/index.php/s/y4Byqi9NT6Lozqb>

### Wichtige Informationen für Sie:

Die Schulung umfasst drei Tage jeweils im Abstand von einigen Wochen plus einen Review-Tag (Tag zum Erfahrungsaustausch) einige Monate später.

#### Schulungstermine:

- Samstag, den 19.06.2021, 10:00 - 17:00 Uhr
- Samstag, den 03.07.2021, 10:00 - 17:00 Uhr
- Samstag, den 17.07.2021, 10:00 - 17:00 Uhr

#### Review-Tag:

- Samstag, den 02.10.2021, 10:00 - 14:00 Uhr

#### Schulungsort:

DRK-Stadtteiltreff Mombach  
Holländische Straße 74  
34127 Kassel

Die Teilnehmenden erhalten zum Abschluss ein Zertifikat. **Voraussetzung hierfür ist die Teilnahme an allen vier Terminen.**

**Die Schulung ist kostenlos. Fahrtkosten aus Kassel und Umgebung werden erstattet. Bei Bedarf gibt es zudem eine Kinderbetreuung.**

**Kommen Sie gerne auf uns zu.**

### Anmeldung:

Suna Bozkurt  
Beratungsstelle ÄLTER WERDEN (Stadt Kassel)  
Telefon: 0561 787 5675  
suna.bozkurt@kassel.de

### Projektkoordination:

berami berufliche Integration e.V.  
Shabana Maliki (Projektleitung)  
Telefon: 0179 7295330  
maliki@berami.de  
Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e.V.  
Sabrina Stubenvoll (wissenschaftliche Begleitung)  
Telefon: 06032 86958 - 713  
stubenvoll.sabrina@bwhw.de

**Die Schulungen werden in Kooperation mit der Stadt Kassel durchgeführt.**

**Kassel documenta Stadt**

Gefördert durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die Pflegekassen in Hessen.

HESSEN

Hessisches Ministerium für Soziales und Integration

AKK

BKK

SVLFG

ikkklassik

IKK

### Warum Interkulturelle Pflegelotsinnen und Pflegelotsen?

In Deutschland leben etwa 1,5 Millionen Migrantinnen und Migranten, die 65 Jahre oder älter sind. Auch bei ihnen steigt mit zunehmendem Alter der Anteil der pflegebedürftigen Menschen, die Unterstützung benötigen.

Statistiken zeigen, dass Migrantinnen und Migranten professionelle Unterstützung durch Dienste und Einrichtungen der Altenhilfe weniger nutzen als Gleichaltrige ohne Migrationshintergrund. Leistungen, die ihnen gesetzlich zustehen, werden oft weniger in Anspruch genommen.

Gründe hierfür sind u.a. Sprachprobleme, die Komplexität des deutschen Pflegehilfesystems sowie Vorbehalte gegenüber Pflegeinstitutionen.

Ein alltagsnaher, einfacher Zugang zu Informationen durch Interkulturelle Pflegelotsinnen und Pflegelotsen kann helfen.

**Möchten Sie interkulturelle Pflegelotsin oder interkultureller Pflegelotse werden?**

### Haben Sie...

- einen Migrationshintergrund,
- gute deutsche Sprachkenntnisse,
- Zugang zu der Zielgruppe (ältere Migrantinnen und Migranten und ihre Angehörigen),
- Interesse am Thema Pflege und Betreuung,
- Interesse an der Unterstützung anderer Leute,
- Zeit und Lust für eine ehrenamtliche Tätigkeit?

**Dann könnte Sie unsere Schulung in Kassel interessieren.**



### Themen der Schulung:

#### Tag 1

- Was bedeutet Pflege?
- Rolle – Funktion – Grenzen – Aufgaben
- Professionelle Hilfsnetzwerke
- Selbstpflege der betroffenen Angehörigen

#### Tag 2

- Finanzierung der Pflege
- Vereinbarkeit Beruf und Pflege, gesetzliche Freistellung
- Krankheitsbilder/ -verläufe

#### Tag 3

- Rechtliche Vorsorge & Betreuung
- Informelles Pflegenetz
- Ablauf eines Informationsgespräches

Die Schulung der interkulturellen Pflegelotsinnen und Pflegelotsen erfolgt im Rahmen des Modellprojektes „Interkulturelle Care-Guides“.





## Profil der interkulturellen Pflegerischen Lotsinnen und Pflegerischen Lotsen

**Erste Anlaufstelle sein für pflegebedürftige Migrantinnen und Migranten und deren Angehörige, um diesen den Weg für das weitere Vorgehen im Falle von Bedürftigkeit zu weisen.**

### Dazu gehören:

- Offenheit, jeden Anfragenden als eigenständiges Individuum sehen
- Empathie, „offenes Ohr“
- Sprachkompetenz und interkulturelle Kompetenzen
- Fähigkeit zur professionellen Distanz
- Informationen über Hilfenetz und Institutionen in der Region
- Informationen über Zuständigkeiten und Wege der Kontaktaufnahme zu den Institutionen
- Informationen über gesetzliche Ansprüche
- Informationen über zivilgesellschaftliche Angebote ggf. speziell für Angehörige einer Herkunftskultur
- Erklären des deutschen Unterstützungssystems, der dahinter liegenden Werte und Vorstellungen (interkulturelle „Übersetzung“)
- Vermittlung der Anfragenden an Institutionen und Angebote
- Weitergabe von Informationsmaterialien
- Gutes eigenes Netzwerk zu den Institutionen und Angeboten, ggf. persönlicher Kontakt z.B. zum Pflegestützpunkt, zu speziellem Pflegedienst etc. (aber keine Werbung!)
- Gut in Community vernetzt sein oder werden (sich bekannt machen) und über das eigene Angebot als Pflegerische Lotsin bzw. Pflegerische Lotse informieren

### Aktivitäten der interkulturellen Pflegerischen Lotsinnen und Pflegerischen Lotsen:

- Auf Anfrage ein Informationsgespräch in der Community oder an einem anderen neutralen Ort führen (nicht in der häuslichen Umgebung)
- Zugangswege: ggf. eigene Mailadresse, ggf. Telefonnummer der Organisation, ggf. separate (nicht private) Telefonnummer
- Infos über das Angebot der Pflegerischen Lotsinnen und Pflegerischen Lotsen: über Mund-zu-Mund-Propaganda, personalisierte Flyer, Aushänge, ggf. auch einen kleinen Vortag oder ähnliches
- Vernetzung mit anderen Pflegerischen Lotsinnen und Pflegerischen Lotsen (z.B. über die regionalen und überregionalen Netzwerktreffen des Projekts)
- Vernetzung mit den regionalen Institutionen und Unterstützungsangeboten

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegerischen Lots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



## Abgrenzung der interkulturellen Pflegerischen Lotsinnen und Pflegerischen Lotsen gegenüber anderen Angeboten:

### Nicht zu den Aufgaben der Pflegerischen Lotsinnen und Pflegerischen Lotsen gehört:

- Beratung, individuelle Problemlösung
- Anwaltsfunktion in (rechtlichen) Streitfragen
- Hausbesuche
- Begleitung zu Ärzten, Ämtern etc.
- Hilfe beim Ausfüllen von Formularen
- Hilfe bei der Hauswirtschaft, beim Einkaufen, bei der Pflege, bei der Betreuung oder Beaufsichtigung von Pflegebedürftigen oder Kindern
- Übersetzung bei Ämtern, Behörden, Beratungsstellen etc.
- Freundin, Gesellschafterin, Freizeitgestalterin sein
- Bereitstellung von Ressourcen (z.B. Geld, Güter) oder Dienstleistungen (z.B. Fahrdienste)

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegerischen Lots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



### Gesprächsleitfaden für ein Kennenlerngespräch

#### 1. Erzählen Sie von sich:

- Name
- Vorname
- Migrationserfahrung? Seit wann leben Sie in Deutschland?
- Was ist Ihre Muttersprache? Welche Sprache sprechen Sie sonst?

#### 2. Wie ist Ihre aktuelle Lebenssituation?

- Beruflich
- Familiär (Kinder)
- Ehrenamt

#### 3. Einbindung in eine Organisation:

- Sind Sie Mitglied eines Vereines bzw. Organisation? Oder haben Sie Kontakt zu anderen Migrantenorganisationen?
- Die Zielgruppe Ihres Vereines? Welche Aktivitäten werden angeboten?
- Sind Sie in diesem Verein ehrenamtlich tätig? Wenn ja: Welche Tätigkeit?
- Haben Sie über die Schulung sowie Ihr Vorhaben, Pflege-Lotse/Lotsin zu werden, mit Ihrer Organisation gesprochen?
- Steht Ihre Organisation dahinter?
- Wie kann die Organisation Sie unterstützen?

#### 4. Habe Sie Erfahrung mit dem Thema Pflege? (in wie weit?)

- Wie haben Sie Zugang zu den Zielgruppen der Pflegebedürftigen und deren Angehörigen?
- Wo haben Sie mit der Zielgruppe zu tun?

#### 5. Motivation

- Warum wollen Sie Pflege-Lotse/Lotsin werden?
- Was haben Sie selbst davon?
- Welche Erwartungen haben sie an das Projekt?

#### 6. Wie viel Zeit in der Woche/ im Monat können Sie für diese Tätigkeit investieren?

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



### Kontaktdaten

In der Modellprojektphase wurden in fünf Städten/Landkreisen Interkulturelle Pflegelots\*innen qualifiziert. Die folgenden Ansprechpersonen stehen für Rückfragen zur Verfügung:

#### Frankfurt am Main

Leitstelle Älterwerden  
**Rike Hertwig**  
 Hansaallee 150  
 60320 Frankfurt am Main  
[aelterwerden@stadt-frankfurt.de](mailto:aelterwerden@stadt-frankfurt.de)

#### Rüsselsheim

Fachbereich Jugend und Senioren  
 Beratungsstelle für ältere und behinderte Menschen  
**Sybille Pechmann**  
 Frankfurter Straße 12  
 65428 Rüsselsheim am Main  
[pflegelotsen@ruesselsheim.de](mailto:pflegelotsen@ruesselsheim.de)

#### Offenbach am Main

FzOF Freiwilligenzentrum e.V.  
**Sigrid Jacob**  
 Domstraße 81  
 63067 Offenbach am Main  
[info@fzof.de](mailto:info@fzof.de)

Stadtverwaltung Offenbach am Main  
**Luigi Masala** (Integrationsbeauftragter)  
 Kaiserstraße 39  
 63065 Offenbach am Main  
[luigi.masala@offenbach.de](mailto:luigi.masala@offenbach.de)

#### Marburg

*Landkreis Marburg-Biedenkopf*

Stabsstelle Altenhilfe  
**Katharina Erbeck**  
 Im Lichtenholz 60  
 35043 Marburg  
[erbeckk@marburg-biedenkopf.de](mailto:erbeckk@marburg-biedenkopf.de)

*Stadt Marburg*

Gesundheitsinformationsangebot am Richtsberg  
**Raghda Morsy Megahed**  
 Am Richtsberg 68  
 35039 Marburg  
[info@hadara-marburg.com](mailto:info@hadara-marburg.com)

#### Kassel

Beratungsstelle ÄLTER WERDEN  
**Suna Bozkurt**  
 Fünffensterstraße 5  
 34117 Kassel  
[suna.bozkurt@kassel.de](mailto:suna.bozkurt@kassel.de)



## Teilnahmezertifikat

**[Vorname Name]**

hat an der 3,5-tägigen



### Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen

teilgenommen.



Die Qualifizierung bestand aus drei ganztägigen Schulungen, die am [Datum 1], [Datum 2] und [Datum 3] in [Ort] durchgeführt wurden sowie aus einem halbtägigen Review-Tag, der am [Datum] in [Ort] stattfand.



[Ort], den [Datum]



*Unterschrift*

[Vorname Name]  
[Funktion]

*Unterschrift*

[Vorname Name]  
[Funktion]

Logo der Stadt  
oder des  
Landkreises



**[Vorname Name]**  
ist Interkulturelle\*r Pflegelotse\*in

und

- ist identifizierbare Ansprechperson und Vertrauensperson für pflegende Angehörige in der eigenen Community bzw. Organisation.
- ist sensibilisiert in Bezug auf die herausfordernde Situation und die Belastungen der Pflegebedürftigen sowie deren Angehörigen.
- ist Wegweisende\*r und gibt orientierende Informationen über Zuständigkeiten im regionalen Hilfenetz und wie der Kontakt mit Institutionen hergestellt werden kann.
- informiert über zivilgesellschaftliche Angebote, insbesondere für Pflegebedürftige und Angehörige einer bestimmten Herkunftskultur.
- kennt die gesetzlichen Regelungen sowie regionale Hilfsangebote zur Entlastung von pflegenden Angehörigen, um diese Informationen an Betroffene weiterzugeben.

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojektes „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde von Juni 2018 bis Dezember 2021 von beramí berufliche Integration e. V. und der Forschungsstelle des Bildungswerks der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt und vom Hessischen Ministerium für Soziales und Integration sowie den Pflegekassen in Hessen finanziert.

## Hinweis



Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Migration, Pflege & Gesundheit

Warum ist das Thema gerade jetzt so wichtig?

2



## Herzlich Willkommen zur Schulung der Interkulturellen Pflegelots\*innen

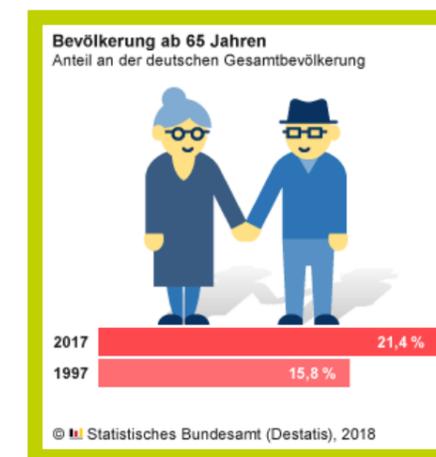


Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



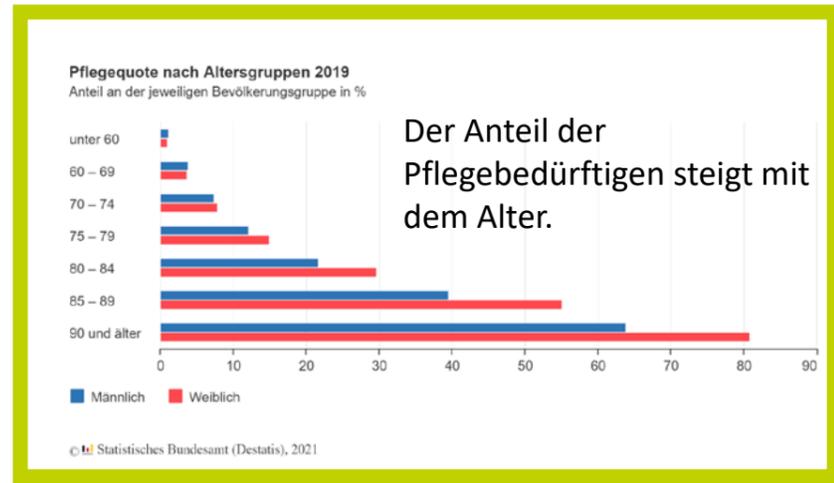
## Ein paar Zahlen und Fakten...



Der Anteil der Menschen über 65 Jahre in Deutschland steigt.

Das heißt, es gibt immer mehr ältere Menschen.

3

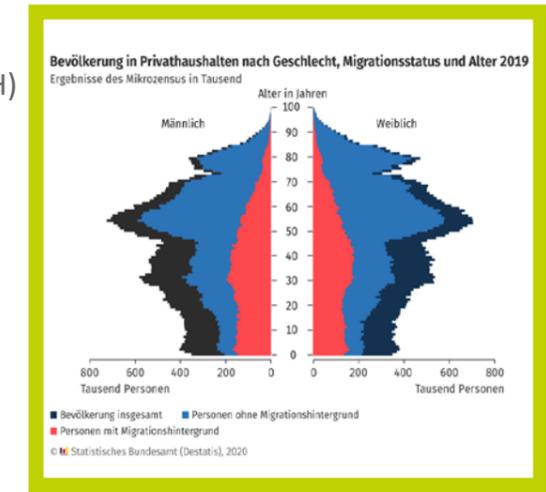


**Beispiel:**  
In der Altersgruppe 80-84 Jahre sind etwa **20 % der Männer** und etwa **30 % der Frauen** pflegebedürftig.

4

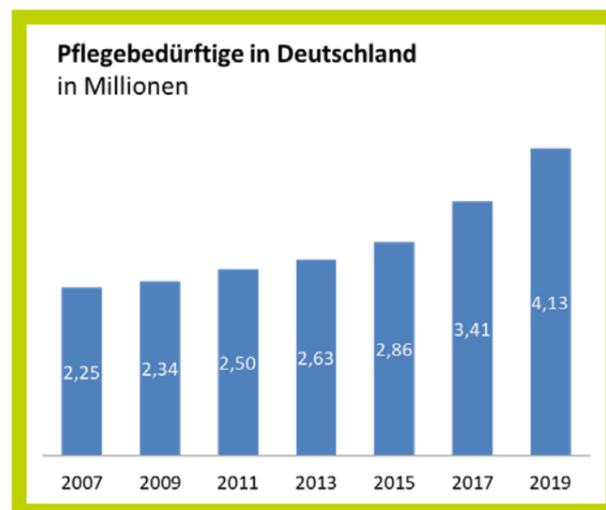
## Migrationsbevölkerung

- 21,2 Millionen Menschen mit Migrationshintergrund (MmMH) in Deutschland im Jahr 2019  
→ 26 % der Gesamtbevölkerung (81,8 Mio.)
- Der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund im Rentenalter (über 65 J.) steigt jährlich an.



Quelle: Statistisches Bundesamt, Mikrozensus 2019

6



Die Gesamtzahl der pflegebedürftigen Menschen steigt damit natürlich auch an.

Inzwischen gibt es in Deutschland über 4 Mio. Pflegebedürftige.

5



## Überblick: Geschichte der Einwanderung

- **Aussiedler\*innen / Spätaussiedler\*innen** aus den ehemals deutschen Ostgebieten (nach Ende des 2. Weltkrieges und ab 1989 nach Zerfall der Sowjetunion)
- **Arbeitermigrant\*innen** (Arbeitskräftebedarf in der Industrie, ab 1960/61)
- **Asylbewerber\*innen** (seit den frühen 80er Jahren)
- **Zuwanderer aus anderen europäischen Staaten** (Polen, Rumänien, Bulgarien) (ab 2006 bis 2012)
- **Zuwanderer aus anderen außereuropäischen Staaten** (Syrien, Afghanistan, Irak) (ab 2014)

Quelle: Bundeszentrale für Politische Bildung, Datenreport 2019

7



## Der Pflege- und Versorgungsbedarf bei Migrant\*innen

### Welche Faktoren spielen hier eine Rolle?

- Entscheidung, den Lebensabend in Deutschland zu verbringen
- Veränderungen der Familienstrukturen (berufstätige Kinder)
- Gesundheitszustand ist im Vergleich schlechter
  - Erwerbstätigkeit
  - Armut
  - **Nicht-Inanspruchnahme der sozialen und gesundheitlichen Infrastruktur**

→ Dieser Versorgungsbedarf muss gedeckt werden.

8



## Zugangsbarrieren zu sozialen Diensten und Beratungsstellen

### Warum nehmen MmMH die gesundheitliche Infrastruktur weniger in Anspruch?

- strukturelle Barrieren/ Hindernisse
- geringe sprachliche und kulturelle Verständigungsmöglichkeit
- unterschiedliches Gesundheits- und Krankheitsverständnis
- Angst und Vertrauensminderung
- Informationsdefizite über vorhandene Angebote

9



## Zugangsgestaltung für Menschen mit Migrationshintergrund

### Wie können diese Barrieren beseitigt werden?

- **Organisatorische Veränderungen**
  - Öffentlichkeitsarbeit („Face-to-Face-Kontakt“)
  - Netzwerkarbeit (Verknüpfung mit Migrationsnetzwerken)
  - Sozialraumorientierung (alltägliche Kontaktpunkte)
- **Personelle Veränderungen**
  - Verständigungs- und Unterstützungsbrücken (Integrationslots\*innen, **Interkulturelle Pflegelots\*innen**)
  - Personalkompetenzen erweitern

10



## Hinweis

Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Interkulturelle Pflegelots\*innen: Rolle, Aufgaben, Grenzen

Was ist ein\*e Lotse\*in?  
Welche Aufgaben haben interkulturelle  
Pflegelots\*innen?  
Welche Aufgaben gehören nicht dazu?

2



## Herzlich Willkommen

zur Schulung der  
Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V.  
Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Lotse (Begriffsklärung)

### Seefahrt:

Person, die Schiffe durch schwierig zu befahrende Gewässer, in denen sie sich genau auskennt, leitet.

Der Lotse ergänzt die Schiffsführung um eine Komponente, und ermöglicht die sichere Fahrt durch flache, enge und verkehrsreiche Gewässer.



3



## Pflegelotsen als Brücke zum Versorgungssystem



4



## Dazu gehört auch:

- Offenheit gegenüber anderen Menschen,
- Wissen über Hilfenetzwerke und Institutionen in der Region,
- Weitergabe von Informationen zu Hilfsnetzwerken und Institutionen,
- Weitergabe von Informationsmaterial (z. B. Flyer),
- Weitervermittlung an zuständige Organisationen.

6



## Aufgaben der Interkulturellen Pflegelots\*innen

- Pflegebedürftigen mit Migrationserfahrung einen alltagsnahen, einfachen **Zugang zu wichtigen Informationen** zu bieten,
- pflegende **Angehörige entlasten**, z. B. durch die Weitergabe von Informationen zu Unterstützungsangeboten und Pflegeleistungen,
- die **Vernetzung** von Organisationen in der Region vorantreiben,
- Informationen auch speziell zu **interkulturellen Pflegeangeboten** zusammen tragen und weitergeben

5



## Was gehört nicht dazu?

- Individuelle Fallberatung und Problemlösung,
- Anwaltsfunktion,
- Hausbesuche,
- Begleitung zu Ärzten und Ämtern,
- Hilfe bei der Hauswirtschaft oder Pflege,
- Übersetzung bei Ämtern oder Beratungsstellen,
- Freund\*in zur Freizeitgestaltung sein.

→ **Stattdessen wissen Sie, an wen Sie für diese Aufgaben richtig verweisen können.**

7



## Hinweis

Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



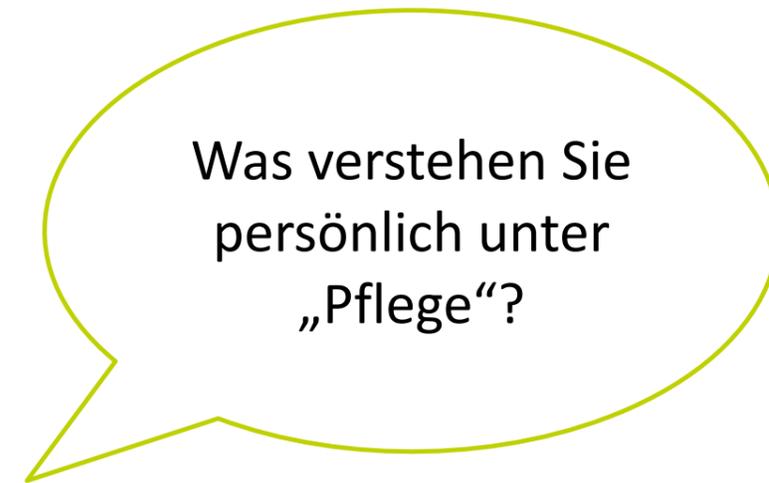
## Was ist Pflege?

Wann beginnt sie?  
Welche Formen gibt es?

1



## Thematischer Einstieg



2



## Was ist Pflege? - Pflegeformen



3



## Selbstpflege

- **Selbstpflege** ist die „Bereitschaft, Verantwortung für die eigene Gesunderhaltung zu übernehmen. Diese umfasst Maßnahmen zum Erhalt der eigenen körperlichen und psychischen Gesundheit.“ (Menche et al. 2011: 8)
- **Beispiele:**
  - Umstellung der Ernährungsgewohnheiten
  - Erkennen und Akzeptieren eigener (körperlicher und psychischer) Grenzen

4



## Laienpflege

- **Laienpflege** ist die „Übernahme von Tätigkeiten durch nicht professionell Pflegende, die der Pflegebedürftige nicht mehr ausüben kann und für die es keiner professionellen Hilfe bedarf.“ (Menche et al. 2011: 8)
- **Beispiele:**
  - Versorgung der Eltern und/ oder Großeltern, z. B. Körperpflege übernehmen
  - Versorgung pflegebedürftiger Kinder

5



## Was ist Pflege? - Pflegeformen

- **Professionelle Pflege** „umfasst die eigenverantwortliche Versorgung und Betreuung, allein oder in Kooperation mit anderen Berufsangehörigen, von Menschen aller Altersgruppen, [...], ob krank oder gesund, in allen Lebenssituationen.“
- Dazu gehören die Förderung der Gesundheit, Verhütung von Krankheiten und die Versorgung und Betreuung kranker, behinderter und sterbender Menschen, aber auch die Wahrnehmung der Interessen und Bedürfnisse, Förderung einer sicheren Umgebung, Forschung, Mitwirkung in der Gestaltung der Gesundheitspolitik sowie im Management des Gesundheitswesens und in der Bildung. (DBfK 2014)

6



## Professionelle Pflege und deren Aufgaben

- „Pfleger haben vier grundlegende Verantwortungsbereiche: Gesundheit zu fördern, Krankheit zu verhüten, Gesundheit wiederherzustellen, Leiden zu lindern. Es besteht ein universeller Bedarf an Pflege. Untrennbar von Pflege ist die Achtung der Menschenrechte, einschließlich kultureller Rechte, des Rechts auf Leben und Entscheidungsfreiheit auf Würde und auf respektvolle Behandlung. Pflege wird mit Respekt und ohne Wertung des Alters, der Hautfarbe, des Glaubens, der Kultur, einer Behinderung oder Krankheit, des Geschlechts, der sexuellen Orientierung, der Nationalität, der politischen Einstellung, der ethnischen Zugehörigkeit oder des sozialen Status ausgeübt. Die Pflegerin übt ihre berufliche Tätigkeit zum Wohle des Einzelnen, der Familie und der sozialen Gemeinschaft aus; sie koordiniert ihre Dienstleistungen mit denen anderer beteiligter Gruppen.“ (DBfK 2014)

7



## Pflegeformen (Zusammenfassung)

Pflegeform	Wer pflegt?	Wer wird gepflegt?	Wann?	Wie?	Wozu
<b>Selbstpflege</b>	Jede*r	Eigene Person	Immer	z.B. Zähneputzen; Aufsuchen einer Beratungsstelle	Erhalten der eigenen Gesundheit
<b>Laienpflege</b>	Jede*r	Verwandte; Bekannte; Fremde Person (Ehrenamt)	Wenn die Selbstpflege nicht ausreicht	Ausgleichende Pflege, eher ungezielt und defizitorientiert	Hilfestellung bei Pflegebedürftigkeit
<b>Professionelle Pflege</b>	Akademisch und beruflich Ausgebildete	i.d.R. Fremde Personen	Wenn Selbst- und Laienpflege nicht ausreichen	Geplant, gezielt, kontrolliert; In ambulanten oder stationären Einrichtungen	Siehe Laienpflege; + Unterstützung der Selbstpflege + Intervention bei drohenden Gesundheitsproblemen

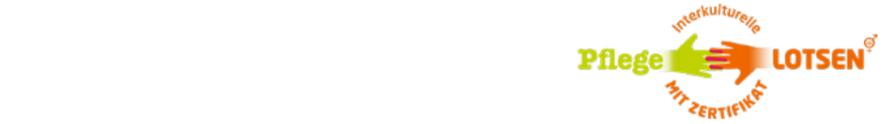
Quelle: in Anlehnung an Menche et al. 2011:10



## Bereiche in der Häusliche Pflege

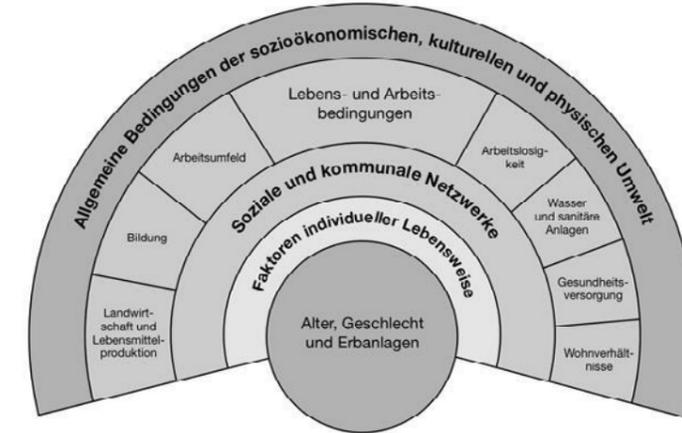
Hauswirtschaftliche Tätigkeiten	Grundpflege	(Medizinische) Behandlungspflege
Bettwäsche wechseln Einkaufen Mahlzeiten zubereiten Geschirr spülen Müll entsorgen Arzneimittel besorgen ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hilfe bei der Ernährung</li> <li>Körperpflege</li> <li>An- und Auskleiden</li> <li>Hilfe beim Toilettengang</li> <li>Maßnahmen zur Vorbeugung von Krankheiten</li> <li>Aktivierende Pflege mit Bewegungsübungen</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blutdruck- und Blutzuckermessung</li> <li>Vorbereiten und Verabreichen von Medikamenten</li> <li>Injektionen, z.B. Insulinspritzen bei Diabetes oder Thrombosespritzen</li> <li>Kompressionsstrümpfe an- und ausziehen</li> <li>Behandlung eines Dekubitus</li> <li>Inhalation</li> <li>...</li> </ul>

Quelle: <https://www.pflege.de/altenpflege/> 9



## Einführung in das Versorgungsthema

### Faktoren der Gesundheit



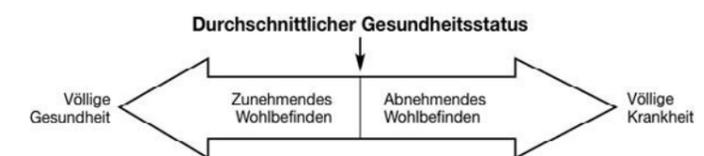
Quelle: Dahlgren & Whitehead 1993, zit. nach Richter/ Hurrelmann (2018)

10



## Einführung in das Versorgungsthema

### Das Gesundheits- Krankheits-Kontinuum



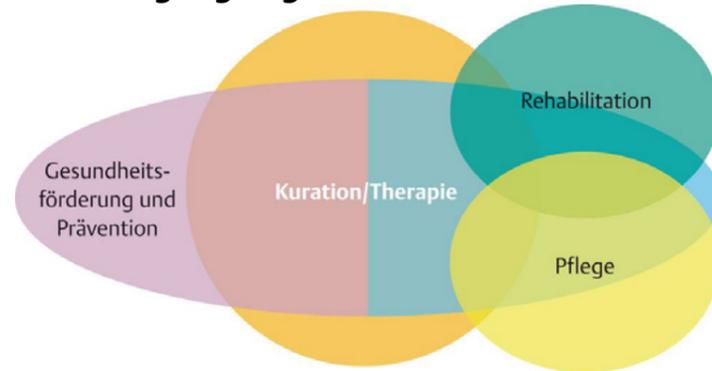
Quelle: Hurrelmann/ Richter 2013: 125

11



## Einführung in das Versorgungsthema

### Versorgungssegmente in Deutschland



Georg Thieme Verlag, Stuttgart - New York  
I care Pflege - 2015

Quelle: [https://www.thieme.de/statics/dokumente/thieme/final/de/dokumente/tw\\_pflegepaedagogik/abb-05-18-idealmodell-eines-ineinandergreifenden-gesamtversorgungssystems.jpg](https://www.thieme.de/statics/dokumente/thieme/final/de/dokumente/tw_pflegepaedagogik/abb-05-18-idealmodell-eines-ineinandergreifenden-gesamtversorgungssystems.jpg)

12



## Gruppendiskussionen: Was bedeutet für mich...

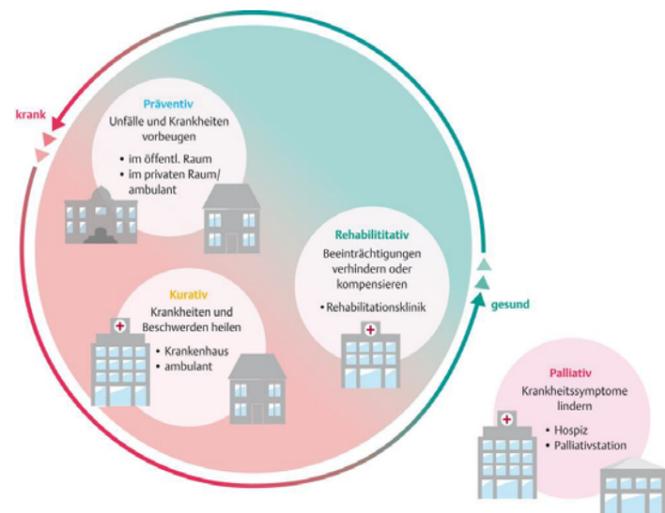
- Gesundheit?
- Krankheit?
- Tod und Sterben?

15



## Einführung in das Versorgungsthema

### Schwerpunkte pflegerischen Handelns



Quelle: [https://www.thieme.de/statics/dokumente/thieme/final/de/dokumente/tw\\_pflegepaedagogik/abb-03-01-schwerpunkte-pflegerischen-handelns.jpg](https://www.thieme.de/statics/dokumente/thieme/final/de/dokumente/tw_pflegepaedagogik/abb-03-01-schwerpunkte-pflegerischen-handelns.jpg)

13

## Hinweis



Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Interkulturelle Pflegelots\*innen: Rolle, Aufgaben, Grenzen

Abgrenzung zwischen  
Information und Beratung

2



## Herzlich Willkommen zur Schulung der Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Formen der Hilfe (zur Selbsthilfe)



Quelle: Erstellt im Auftrag der AOK Hessen im Rahmen des Projektes „Betriebliche Pflege-Guides“, BWHW 2018.

3



## Information vs. Beratung

Information	Beratung
<p><b>Definition</b> = Unterrichtung, Benachrichtigung, Aufklärung</p> <p><b>Kennzeichen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- niederschwellig</li> <li>- informelle Strukturen</li> <li>- Rahmenbedingungen offener</li> <li>- geringere Verbindlichkeit</li> <li>- kein Dokumentationszwang</li> <li>- kein Rechtsanspruch</li> <li>- keine Qualifikationsvorgaben</li> </ul> <p><b>Aufgabe der Interkulturellen Pflegelots*innen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rat- und Hilfesuchenden Informationen zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten vermitteln</li> <li>- Info zu gesetzlichen Leistungsansprüchen</li> <li>- Kontaktdaten zu Unterstützungs- und Beratungsangeboten</li> </ul>	<p><b>Definition</b> = „(...) eine freiwillige Beziehung, die Hilfsbedürftigkeit des Klienten sowie die Professionalität des Beraters und eine zeitliche Begrenzung der Beratungsbeziehung (...)“<sup>1</sup></p> <p><b>Kennzeichen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prozessgestaltung (Struktur)</li> <li>- Unterstützung Entscheidungsfindung</li> <li>- Unterstützung Lösungsfindung u. -gestaltung</li> <li>- Kompetenz zum Sachgebiet</li> <li>- institutioneller Rahmen</li> </ul> <p><b>Pflegeberatung definiert über § 7a, SGB XI<sup>2</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hilfebedarf systematisch erfassen und analysieren</li> <li>▪ Versorgungsplan erstellen</li> <li>▪ auf Durchführung des Versorgungsplans durch den jeweiligen Leistungsträger hinzuwirken</li> <li>▪ Hilfeprozess auswerten und dokumentieren</li> <li>▪ über Leistungen informieren</li> </ul>

<sup>2</sup> Auszug aus der Definition des § 7a, SGB XI zum Aufgabenumfang eines/r Pflegeberaters/in

Quelle: in Anlehnung an Zegelin-Abt/Huneke (1999)

4



## Übung zur Abgrenzung

### Beispiel 1

- Herr Perez schreibt Ihnen eine E-Mail mit der Frage, ob Sie ihn unterstützen könnten, einen ambulanten Pflegedienst für seine Mutter zu finden und hierfür auch einen Pflegegrad zu beantragen (Anträge vorzubereiten).

5



## Übung zur Abgrenzung

### Informieren bedeutet z. B.:

- Sie geben bzw. schicken Herrn Perez eine Liste mit ambulanten Pflegediensten am Wohnort der Mutter oder geben ihm den Link zum AOK Pflege-Navigator: <https://www.pflege-navigator.de/>
- Sie können darüber hinaus auch auf einen Pflegestützpunkt in der Nähe verweisen.
- Zusätzlich könnten Sie Herrn Perez die Informationsbroschüre „Pflegeleistungen zum Nachschlagen“ zukommen lassen.

6



## Übung zur Abgrenzung

### Beratung wäre...

- Gemeinsam mit Herrn Perez zu erörtern, ob der ambulante Pflegedienst spezielle Anforderungen erfüllen müsste, ob die Mutter in die Entscheidung involviert werden sollte oder ob eine stationäre Pflegeeinrichtung vielleicht die bessere Wahl wäre. Zudem würden Sie ggf. mit Herrn Perez zusammen die Formulare zur Beantragung eines Pflegegrades bearbeiten.

7



## Information vs. Beratung

Information	Beratung
<p><b>Definition</b> = Unterrichtung, Benachrichtigung, Aufklärung</p> <p><b>Kennzeichen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- niederschwellig</li> <li>- informelle Strukturen</li> <li>- Rahmenbedingungen offener</li> <li>- geringere Verbindlichkeit</li> <li>- kein Dokumentationszwang</li> <li>- kein Rechtsanspruch</li> <li>- keine Qualifikationsvorgaben</li> </ul> <p><b>Aufgabe der Interkulturellen Pflegelots*innen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rat- und Hilfesuchenden Informationen zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten vermitteln</li> <li>- Info zu gesetzlichen Leistungsansprüchen</li> <li>- Kontaktdaten zu Unterstützungs- und Beratungsangeboten</li> </ul>	<p><b>Definition</b> = „(...) eine freiwillige Beziehung, die Hilfsbedürftigkeit des Klienten sowie die Professionalität des Beraters und eine zeitliche Begrenzung der Beratungsbeziehung (...)“<sup>1</sup></p> <p><b>Kennzeichen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prozessgestaltung (Struktur)</li> <li>- Unterstützung Entscheidungsfindung</li> <li>- Unterstützung Lösungsfindung u. -gestaltung</li> <li>- Kompetenz zum Sachgebiet</li> <li>- institutioneller Rahmen</li> </ul> <p><b>Pflegeberatung definiert über § 7a, SGB XI<sup>2</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hilfebedarf systematisch erfassen und analysieren</li> <li>▪ Versorgungsplan erstellen</li> <li>▪ auf Durchführung des Versorgungsplans durch den jeweiligen Leistungsträger hinzuwirken</li> <li>▪ Hilfeprozess auswerten und dokumentieren</li> <li>▪ über Leistungen informieren</li> </ul>

<sup>2</sup> Auszug aus der Definition des § 7a, SGB XI zum Aufgabenumfang eines/r Pflegeberaters/in

Quelle: in Anlehnung an Zegelin-Abt/Huneke (1999)

4



## Übung zur Abgrenzung

### Beispiel 1

- Herr Perez schreibt Ihnen eine E-Mail mit der Frage, ob Sie ihn unterstützen könnten, einen ambulanten Pflegedienst für seine Mutter zu finden und hierfür auch einen Pflegegrad zu beantragen (Anträge vorzubereiten).

5



## Übung zur Abgrenzung

### Informieren bedeutet z. B.:

- Sie geben bzw. schicken Herrn Perez eine Liste mit ambulanten Pflegediensten am Wohnort der Mutter oder geben ihm den Link zum AOK Pflege-Navigator: <https://www.pflege-navigator.de/>
- Sie können darüber hinaus auch auf einen Pflegestützpunkt in der Nähe verweisen.
- Zusätzlich könnten Sie Herrn Perez die Informationsbroschüre „Pflegeleistungen zum Nachschlagen“ zukommen lassen.

6



## Übung zur Abgrenzung

### Beratung wäre...

- Gemeinsam mit Herrn Perez zu erörtern, ob der ambulante Pflegedienst spezielle Anforderungen erfüllen müsste, ob die Mutter in die Entscheidung involviert werden sollte oder ob eine stationäre Pflegeeinrichtung vielleicht die bessere Wahl wäre. Zudem würden Sie ggf. mit Herrn Perez zusammen die Formulare zur Beantragung eines Pflegegrades bearbeiten.

7

## Hinweis



Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Interkulturelles Arbeiten & Reflexion der eigenen Praxis

Verschiedene „Typen“ von Ratsuchenden  
Arbeiten mit Erwartungen  
Reflexion

2



## Herzlich Willkommen

zur Schulung der  
Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Haben wir so viel Wissen über alle Kulturen?



Foto: Adobe Stock

3



## Arbeiten mit Idealtypen

### Idealtyp:

- ein Modell, ein Platzhalter, eine Schablone
- ist in seinen reinen typischen Merkmalen beschrieben
  
- ➔ Übersteigerte/ übertriebene Gedankenbilder und Modelle, dienen als Vergleichshorizonte/als Maßstab und sollen helfen, die eigene Praxis zu verstehen, zu vergleichen und weiterzuentwickeln

**Wichtig:** Idealtypen sind von realen Personen zu unterscheiden und sie nicht gleichzusetzen!!!

4

### Typ A

„ (...) die Sprache ist nicht alles, man braucht nur eine richtige Sprache, also diese Herze-Sprache, ja? Wie man das Herz auf die richtige Flecke hat, (...) , Finger-Spitzen-Gefühl, interkulturelle Kompetenz.“

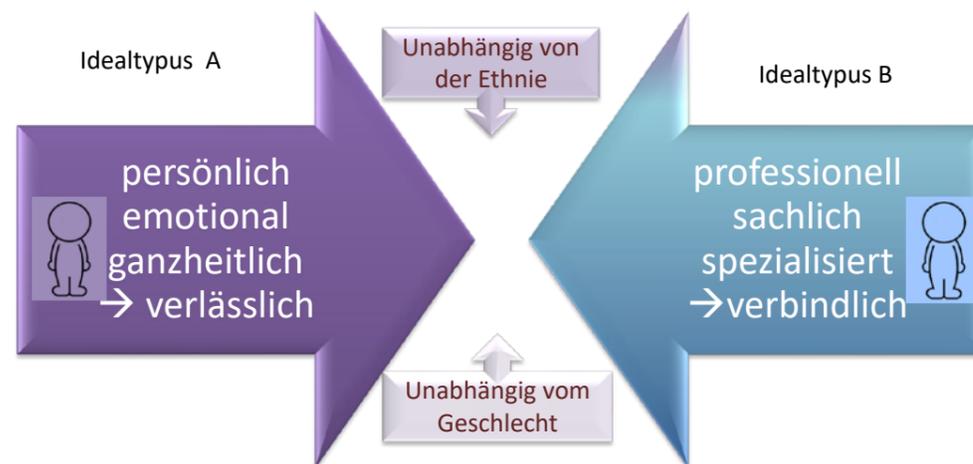
„...das ist seelisches Essen, ich freue mich ein bisschen von meinem Alltag zu entfernen.“ (vertraute Gespräche)

- ✓ Aufbau einer Beziehungsebene ist sehr wichtig
- ✓ Aufbau von Vertrauen bevor Hilfe angenommen werden kann
- ✓ Verlässt sich auf den Ratgeber, wenn er ihm vertraut

6



## Zwei Typen von Ratsuchenden



5



### Typ B

„Also wir haben, mein Mann und ich, überlegt, dann gehen wir ins Seniorenheim (...), da ist man in guten Händen. Man weiß, die Ärzte sind da, wenn man krank sein sollte.“

- ✓ Braucht klare Informationen
- ✓ Verbindliche Aussagen, auf die er sich verlassen kann (z.B. feste Absprachen und Aufgaben)
- ✓ Aufbau einer Beziehung steht nicht an erster Stelle

7



## Beispiel: Was bedeutet dies für ihre Arbeit als Interkulturelle Pflegelots\*innen?

Zwei Idealtypen der Ratsuchenden

Typus 1:  
professionell-sachlich-spezialisiert

[http://www.projekt-open.de/files/open/Videos/APA\\_CM\\_Migration\\_Ratsuchende\\_Idealtypen\\_F\\_HD.mp4](http://www.projekt-open.de/files/open/Videos/APA_CM_Migration_Ratsuchende_Idealtypen_F_HD.mp4)

8



## Reflexion:

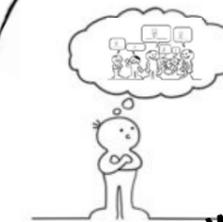
- 1. Beschreiben Sie in eigenen Worten die **Eigenschaften der Ratsuchenden** in den beiden Szenen des Videos.
- 2. Welche **Herausforderungen/Schwierigkeiten/Probleme** gibt es jeweils im Umgang mit ihnen?
- 3. Bei welchen Idealtypen würde Ihnen ein Informationsgespräch leichter fallen und woran könnte dies liegen?

9



## Arbeiten mit Erwartungen

Was erwarte ich, ...



... was Menschen (mit Migrationshintergrund) mögen?



10



## Exkurs: Reflexion

- **Reflexion** bedeutet etwa prüfendes und vergleichendes Nachdenken,
- Es ist eine prüfende Betrachtung von Handlungen oder von Gesprächen indem z.B. ...
  - ...Situationen aus anderer Perspektive betrachtet werden
  - ...Sich selbst und sein Handeln hinterfragt
  - ...oder Situationen mit einander verglichen werden

11

## Hinweis



Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Herzlich Willkommen

zur Schulung der  
Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1

## Professionelles Hilfenetz

Herausforderungen pflegender Angehöriger  
Akteure im professionelle Hilfenetz  
Pflegerberatung

2

## Was glauben Sie ist die Motivation, einen Angehörigen oder Bekannten zu pflegen?

- Anerkennung
- Pflichtgefühl
- Familientradition aufrecht zu erhalten
- Entlastung von Schuldgefühlen
- Liebe
- Religiöse Gründe und Motivation
- Ein gegebenes Versprechen
- Selbstverständlichkeit

Quelle: Salomon 2009

3



## Handlungsfelder pflegender Angehöriger

### Haushaltsnahe Dienstleistungen

- Einkaufen
- Reinigungstätigkeiten
- Kochen

...

### Sozialkontakte aufrecht halten

- Aktivieren
- Kontaktpflege
- Selbständigkeit

### Selbstpflegefähigkeiten

- Körperpflege, Ausscheidung
- Medikamenteneinnahme
- Mobilisierung

...

### Versorgungsarrangement

- Arztbesuche koordinieren
- Fahrdienst
- Formalitäten klären (Finanzen), Anträge

4



„Pflege kann nur gut gehen, wenn es den Pflegenden selbst gut geht“  
(Jansen 1995)

Quelle: Oelke 2007: 546

6



## Beispiel: Was bedeutet es, einen Angehörigen zu pflegen?



Quelle: <https://www.youtube.com/watch?v=dM0aUj1OgCk>

5



## Herausforderungen und Belastungen von pflegenden Angehörigen

Körperlich	Psychisch	Sozial	Spirituell
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rücken- und Gelenkschmerzen</li> <li>• Schlafstörungen</li> <li>• Essstörungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traurigkeit/ Trauer, (Verlust-) Ängste</li> <li>• Hilflosigkeit und Machtlosigkeit</li> <li>• Schuld- und Versagensgefühl</li> <li>• Enttäuschung über eigene Grenzen</li> <li>• Unsicherheit</li> <li>• Ärger/ Wut</li> <li>• Stress durch Erwartungsdruck</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soziale Isolation</li> <li>• Veränderung der Rollenstrukturen in Familien</li> <li>• Beziehungskonflikte</li> <li>• Einschränkung in der selbstbestimmten Freizeitgestaltung</li> <li>• Einschränkung der Berufstätigkeit</li> <li>• Finanzielle Sorgen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existenzielle Fragen bei der Pflege Sterbender</li> <li>• Sinnfragen</li> <li>• Hoffnungslosigkeit</li> <li>• Veränderung der eigenen Lebensplanung</li> </ul>

Quelle: Oelke 2007: 546

7



## Welche Informationsbedürfnisse haben pflegende Angehörige?

01.04.2011 | Originalarbeit | Ausgabe 2/2011

Welche Informationsbedürfnisse haben pflegebedürftige ältere Menschen und pflegende Angehörige?



Zeitschrift: *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie* > Ausgabe 2/2011

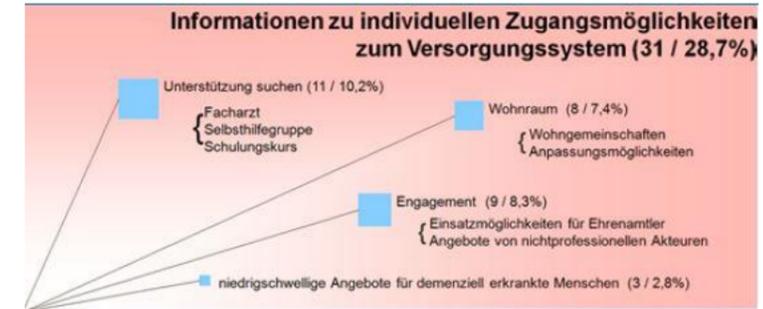
Autoren: W. Nickel, A. Born, S. Hanns, E. Brähler

→ Studie aus dem Jahr 2011

8



## Welche Informationsbedürfnisse haben pflegende Angehörige?

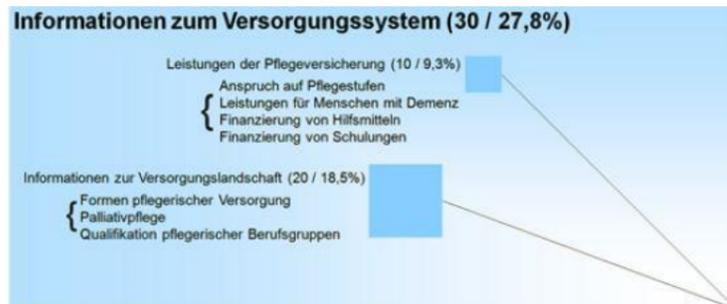


Quelle: Nickel et al. (2011): 110

10



## Welche Informationsbedürfnisse haben pflegende Angehörige?

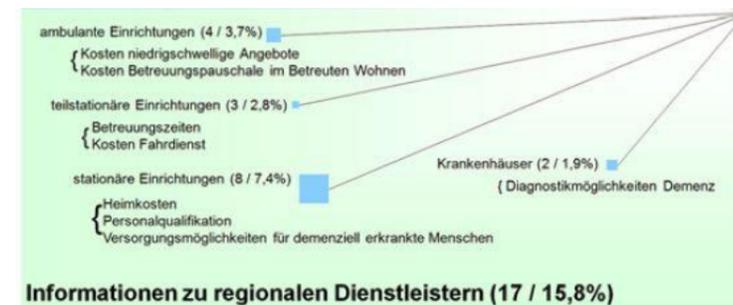


Quelle: Nickel et al. (2011): 110

9



## Welche Informationsbedürfnisse haben pflegende Angehörige?

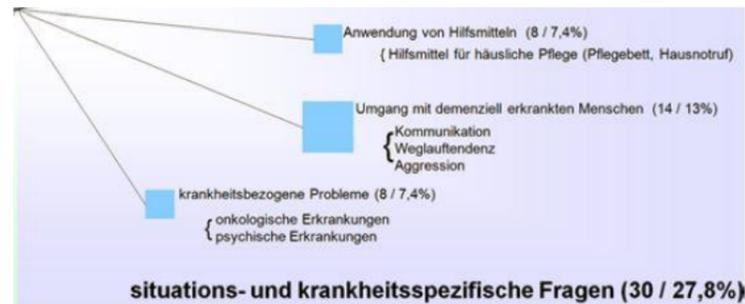


Quelle: Nickel et al. (2011): 110

11



## Welche Informationsbedürfnisse haben pflegende Angehörige?



Quelle: Nickel et al. (2011): 110

12



## Rechte und Möglichkeiten pflegender Angehöriger

### Angehörige haben das Recht:

- als eigenständige Person und Mensch gesehen zu werden
- auch mal frustriert zu sein
- Gefühle auszudrücken
- Fehler zu machen
- über sich und andere zu lachen
- „Nein“ zu sagen und zu delegieren
- fremde und professionelle Hilfe anzunehmen
- adäquate Information und Unterstützung zu bekommen
- Ratschläge abzulehnen
- ein eigenes Leben zu führen
- andere Familienmitglieder einzubeziehen
- Zeit alleine zu verbringen
- ihre Freizeit zu gestalten und Freundschaften zu pflegen
- sich zu entspannen, auszuruhen und zu erholen
- ein Stück (unrealistische) Hoffnung zu bewahren

### Unterschiedliche Hilfsangebote

- häusliche Pflege
- Kurzzeitpflege
- Verhinderungspflege
- Essen auf Rädern
- Tagespflege
- Mutter-Kind-Kuren
- Hilfe in der Haushaltsführung
- Familienhelfer
- Einbeziehen von Therapeuten
- Hilfsmittel
- Ehrenamtliche
- ambulante Hospizdienste
- familiäres Umfeld: Nachbarn und Nachbarschaftshilfe

Quelle: Oelke 2007: 548

13



## Professionelles Hilfenetz



Quelle: Erstellt im Rahmen des Projektes „Betriebliche Pflege-Guides, BWHW (2018)

14



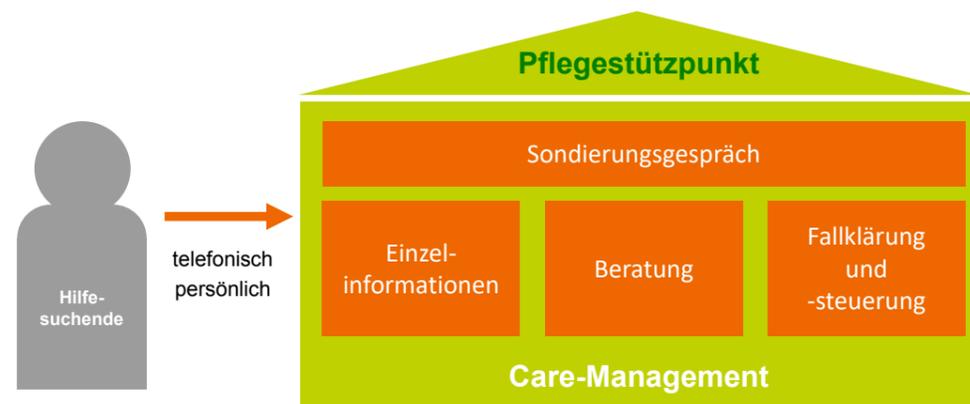
## Professionelles Hilfenetz



Quelle: Erstellt im Rahmen des Projektes „Betriebliche Pflege-Guides, BWHW (2018)

15

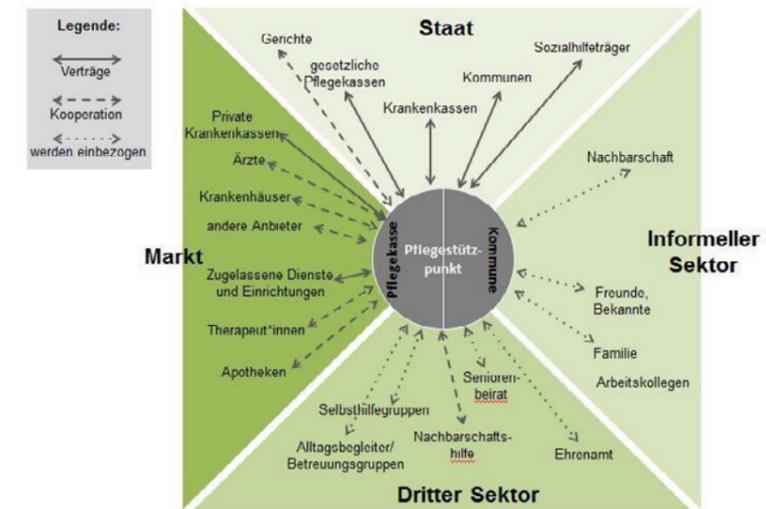
## Professionelles Hilfenetz



Quelle: Erstellt im Rahmen des Projektes „Betriebliche Pflege-Guides, BWHW (2018)

16

## Professionelle Hilfenetzwerke



Quelle: Erstellt im Rahmen des Projektes „Betriebliche Pflege-Guides, BWHW (2018)

18

## Aufgaben der Pflegeberatung nach § 7a SGB XI

- Beratung der Betroffenen und ihrer Angehörigen über Leistungen;
- Erarbeitung entscheidungsreifer Anträge und Erledigung sonstiger Formalien;
- Systematische Erfassung des Hilfebedarfs unter Berücksichtigung des MDK-Gutachtens;
- Erstellung eines individuellen Versorgungsplans gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person und allen an der Pflege Beteiligten;
- Veranlassung aller für den Versorgungsplan erforderlichen Maßnahmen und Begleitung bei der Durchführung sowie Vorschläge für eine Anpassung an veränderte Bedarfslagen

Quelle: <http://www.pflegestaerkungsgesetz.de>

17

## COMPASS Private Pflegeberatung

- In der **privaten Pflegepflichtversicherung** gelten diese Vorschriften ebenfalls.
- Die Beratung privat Versicherter wird von der Compass Pflegeberatung durchgeführt
- Es gibt keine Beratungsstellen, die Beratung erfolgt immer vor Ort bei den Ratsuchenden.

<https://www.compass-pflegeberatung.de/>

19



## Hinweis

Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Finanzierung von Pflege

Pflegekasse  
Pflegegrade und Gutachten  
Elternunterhalt

2



## Herzlich Willkommen zur Schulung der Interkulturellen Pflegelots\*innen

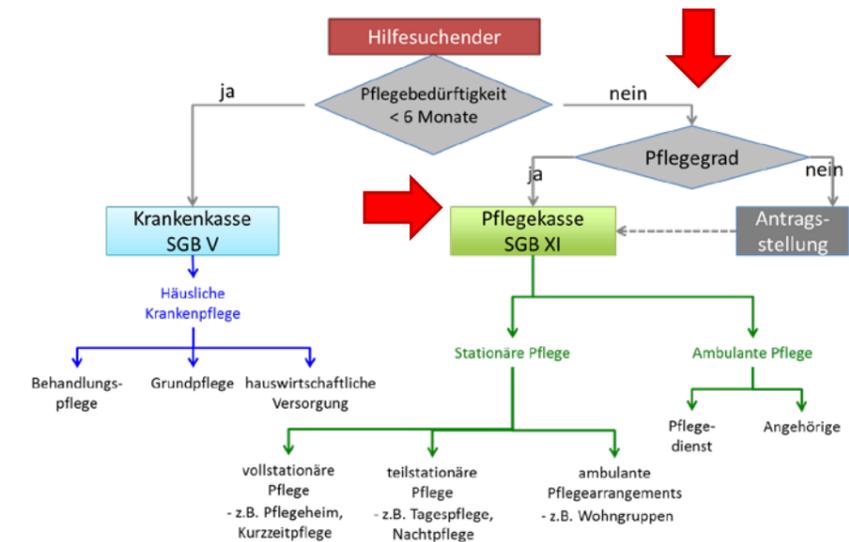


Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Wer ist wofür zuständig?



3



## Zuständigkeiten der Pflegekasse

- ❖ Die Pflegekassen sind bei den Krankenkassen angesiedelt und für die Leistungen der Pflegeversicherung zuständig.
- ❖ Alle Leistungen müssen dort beantragt werden.
- ❖ Patienten mit festgestellter Pflegebedürftigkeit können Geld-, Sach-, Kombinations- und vollstationäre Pflegeleistungen beanspruchen.
- ❖ Daneben können viele weitere Leistungen zur Erleichterung der Pflege für den Pflegebedürftigen und für die Pflegepersonen bezogen werden.

4



## 5. Zusammenfassung der Möglichkeiten für das weitere Handeln

- Was kann die/der Anfragende nun tun?
- Welche Informationen hat sie/er?
- An wen kann sie/er sich weiter wenden?

5



## Wann liegt eine Pflegebedürftigkeit vor?

- ❖ Personen, die gesundheitlich bedingte Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder ihrer Fähigkeiten aufweisen  
→ Angewiesen auf die Hilfe anderer
- ❖ Personen, die körperliche, kognitive oder psychische Beeinträchtigungen aufweisen, die sie nicht alleine kompensieren /ausgleichen können.
- ❖ Pflegebedürftigkeit muss auf Dauer bestehen, d.h. mind. 6 Monate anhalten und eine bestimmte Schwere (festgelegt im §15 SGB XI) aufweisen

6



## Pflegebedürftigkeit im Gesetz

### §14 SGB XI

- Pflegebedürftig im Sinne dieses Buches sind Personen, die gesundheitlich bedingte Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten aufweisen und deshalb der Hilfe durch andere bedürfen. Es muss sich um Personen handeln, die körperliche, kognitive oder psychische Beeinträchtigungen oder gesundheitlich bedingte Belastungen oder Anforderungen nicht selbständig kompensieren oder bewältigen können. Die Pflegebedürftigkeit muss auf Dauer, voraussichtlich für mindestens sechs Monate, und mit mindestens der in § 15 festgelegten Schwere bestehen. (...)

### §15 SGB XI

- (1) Pflegebedürftige erhalten nach der Schwere der Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten einen Grad der Pflegebedürftigkeit (Pflegegrad). Der Pflegegrad wird mit Hilfe eines pflegefachlich begründeten Begutachtungsinstruments ermittelt. (...)

7



## Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff seit 01.01.2017

- ❖ Ziel: Die Gleichbehandlung von körperlich, kognitiv und psychisch beeinträchtigter Menschen.
- ❖ Im Fokus: Selbstständigkeit und die Fähigkeiten pflegebedürftiger Menschen und nicht sein Defizit

8



## Pflegebedürftigkeitsbegriff

- Der Pflegebedürftigkeitsbegriff des SGB XI bestimmt wesentlich, wer zum leistungsberechtigten Personenkreis der Pflegeversicherung gehört;
- von ihm hängen damit auch die Pflegegrad und damit die Höhe der Leistungen der Pflegeversicherung ab.

10



## Pflegebedarf und Pflegebedürftigkeit

- ❖ Um Pflegebedarf erfassen zu können, muss deutlich sein, wodurch sich ein „Bedarf an Pflege“ ergibt
- ❖ resultierend aus dem Grad der Pflegebedürftigkeit

9



## Finanzierung- Pflege

Leistungen nach SGB V	<b>Leistungen nach SGB XI</b> § 36 Pflegesachleistung § 37 Pflegegeld für selbst beschaffte Pflegehilfen § 38 Kombination von Geldleistung und Sachleistung (Kombinationsleistung) § 38a Zusätzliche Leistungen für Pflegebedürftige in ambulant betreuten Wohngruppen § 39 Verhinderungspflege § 40 Pflegehilfsmittel und wohnumfeldverbessernde Maßnahmen § 41 Tagespflege und Nachtpflege § 42 Kurzzeitpflege § 43b Inhalt der Leistung (zusätzliche Betreuung) § 44a Zusätzliche Leistungen bei Pflegezeit und kurzzeitiger Arbeitsverhinderung § 45a Angebote zur Unterstützung im Alltag, Umwandlung des ambulanten Sachleistungsbetrags § 45b Entlastungsbetrag	Ergänzende Leistungen nach SGB XII
-----------------------	--	------------------------------------



## Finanzierung- Pflege



12



## Neues Begutachtungsinstrument (NBA)

- Das Instrument berücksichtigt **sowohl körperliche Beeinträchtigungen als auch kognitive / psychische Einbußen und Verhaltensauffälligkeiten**, die einen bestimmten Unterstützungsbedarf nach sich ziehen und/oder für die alltägliche Durchführung der Pflege ein erhebliches Erschwernis darstellen können.

14



## Pflegegutachten

- ❖ Die Pflegeversicherung lässt vom Medizinischen Dienst (MD) ein Gutachten anfertigen, um die Pflegebedürftigkeit und den Pflegeaufwand festzustellen.
- ❖ Der Gutachter stellt fest, ob die Voraussetzungen der Pflegebedürftigkeit erfüllt sind und welcher Grad der Pflegebedürftigkeit vorliegt.

13



## Neues Begutachtungsinstrument (NBA)

- Im Begutachtungsverfahren ist der Maßstab zur Einschätzung von Pflegebedürftigkeit nicht die erforderliche Pflegezeit, sondern der **Grad der Selbstständigkeit** bei der Durchführung von Aktivitäten oder der Gestaltung von Lebensbereichen (vgl. Wingefeld et al. 2007: 43)

15

## Module des NBA im Überblick

**Modul 1: Mobilität**  
(z.B. Fortbewegung innerhalb des Wohnbereichs, Treppensteigen etc.)

**Modul 4: Fähigkeit zur Selbstversorgung**  
(z.B. Körperpflege, Ernährung etc.)

**Modul 2: Kognitive und Kommunikative Fähigkeiten**  
(z.B. örtliche und zeitliche Orientierung etc.)

**Modul 5: Bewältigung von krankheits- und therapiebedingten Anforderungen/ Belastungen**  
(z.B. Medikation, Wundversorgung, Arztbesuche, Therapieeinholung etc.)

**Modul 3: Verhaltensweisen und psychische Problemlage**  
(z.B. nächtliche Unruhe, selbstschädigendes und autoaggressives Verhalten etc.)

**Modul 6: Gestaltung des Alltagslebens und soziale Kontakte**  
(z.B. Gestaltung des Tagesablaufs etc.)

**Modul 7\*: Außerhäusliche Aktivitäten**  
(z.B. Teilnahme an Veranstaltungen und Nutzung von öffentlichen Transportmitteln etc.)

**Modul 8\*: Haushaltsführung**  
(z.B. Einkaufen, Waschen, Putzen etc.)

\*: Modul 7 und 8 werden nicht zur Bewertung herangezogen, sondern bei der Pflegeplanung, Pflegeberatung und Versorgungsplanung berücksichtigt

16

## 2. BERECHNUNG UND GEWICHTUNG DER PUNKTE

Punkte im Modul 1	Punkte im Modul 2	ODER Punkte im Modul 3	Punkte im Modul 4	Punkte im Modul 5	Punkte im Modul 6
Gewichtung 10%		Gewichtung 15%		Gewichtung 40%	
Gewichtung 20%		Gewichtung 15%		Gewichtung 15%	
Zuordnung zu gewichteten Punkten					
Gesamtpunkte					

(Höherer Wert fließt ein)

18

## So funktioniert die Berechnung der fünf Pflegegrade

### 1. ERFASSUNG DER SELBSTÄNDIGKEIT UND DER FÄHIGKEITEN DER MENSCHEN IN SECHS LEBENSBEREICHEN

Modul 1	Modul 2	Modul 3	Modul 4	Modul 5	Modul 6
Mobilität	Kognitive und kommunikative Fähigkeiten	Verhaltensweisen und psychische Problemlagen	Selbstversorgung	Bewältigung von und selbstständiger Umgang mit krankheits- oder therapiebedingten Anforderungen und Belastungen	Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte

17

## 3. EINSTUFUNG IN EINEN DER FÜNF NEUEN PFLEGEGRAD E

12,5 – unter 27	ab 27 – unter 47,5	ab 47,5 – unter 70	ab 70 – unter 90	ab 90 – 100
1	2	3	4	5

Bundesministerium für Gesundheit 2016 www.wir-stärken-die-pflege.de

19



06.12.2023 | Sabina Khamo Vazirabad



## Elternunterhalt: Grundlagen

- ❖ Bei erheblichen Verfehlungen gegen das Kind, haben sie Unterhaltsansprüche ganz oder teilweise verwirkt. Von Bedeutung sind hier vor allem Verfehlungen in Zeiten, in denen sie für das Kind selbst noch verantwortlich waren.
- ❖ Sind die Eltern pflegebedürftig, entspricht ihr Bedarf den Kosten der angemessenen Pflege zu Hause oder in einem Pflegeheim. Wie hoch der Bedarf ist, richtet sich nach dem Pflegegrad.

Quelle: Dingeldein G., Wahlers M. (2017): Elternunterhalt – Kinder haften für ihre Eltern. Verbraucherzentrale NRW, Düsseldorf. S. 41

22



## Elternunterhalt: Grundlagen

- ❖ Kinder sind ihren Eltern unterhaltspflichtig, wenn diese ihren Lebensunterhalt nicht mehr selbst sicherstellen können.
- ❖ Anspruch machen in aller Regel nicht die Eltern selbst geltend, sondern Sozialhilfeträger.
- ❖ Die Unterhaltspflicht endet, wenn die Eltern den Unterhalt nicht mehr benötigen oder die Kinder nicht mehr leistungsfähig sind.

Quelle: Dingeldein G., Wahlers M. (2017): Elternunterhalt – Kinder haften für ihre Eltern. Verbraucherzentrale NRW, Düsseldorf. S. 13.

21



## Elternunterhalt: Die Leistungsfähigkeit des Kindes

- ❖ Das Kind muss nur Unterhalt zahlen, soweit es hierzu nach seinem Einkommen und Vermögen in der Lage ist. Haben die Eltern mehrere Kinder, haften alle anteilig nach ihren wirtschaftlichen Verhältnissen.

23

06.12.2023 | Sabrina Khamo Vazirabad



## Elternunterhalt: Das Angehörigen-Entlastungsgesetz

- ❖ Am 01.01.2020 ist das Angehörigen-Entlastungsgesetz in Kraft getreten.
- ❖ Auf das Einkommen der Kinder wird nun erst ab einem Jahresbetrag von mehr als 100.000 Euro brutto zurückgegriffen.
  - ❖ Einkommen = Lohn, ggf. Mieteinnahmen, Wertpapierhandel
  - ❖ Nur Verwandte 1. Grades sind unterhaltspflichtig, d. h. man zahlt nicht für Schwiegereltern
- ❖ Mit diesem Gesetz werden unterhaltspflichtige Angehörige deutlich entlastet.

24

## Hinweis



Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Herzlich Willkommen

zur Schulung der  
Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Ablauf eines Informationsgesprächs

6 Phasen eines Informationsgesprächs

2



## Ablauf eines Informationsgesprächs (6 Phasen)

Ein Informationsgespräch ist grundsätzlich in sechs Phasen gegliedert (siehe Arbeitsblatt!)

1. Vorbereitung
2. „Warming up“, Kontakt aufbauen, Rollenklärung „Interkulturelle Pflegelotsen“
3. Anlass und Zielklärung
4. Informationsaustausch
5. Zusammenfassung der möglichen Optionen für das weitere Handeln
6. Abschlussphase

3



## Denken Sie daran...

Information	Beratung
<p><b>Definition</b> = Unterrichtung, Benachrichtigung, Aufklärung</p> <p><b>Kennzeichen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- niederschwellig</li> <li>- informelle Strukturen</li> <li>- Rahmenbedingungen offener</li> <li>- geringere Verbindlichkeit</li> <li>- kein Dokumentationszwang</li> <li>- kein Rechtsanspruch</li> <li>- keine Qualifikationsvorgaben</li> </ul> <p><b>Aufgabe der Interkulturellen Pflegelots*innen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rat- und Hilfesuchenden Informationen zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten vermitteln</li> <li>- Info zu gesetzlichen Leistungsansprüchen</li> <li>- Kontaktdaten zu Unterstützungs- und Beratungsangeboten</li> </ul>	<p><b>Definition</b> = „(...) eine freiwillige Beziehung, die Hilfsbedürftigkeit des Klienten sowie die Professionalität des Beraters und eine zeitliche Begrenzung der Beratungsbeziehung (...)“<sup>1</sup></p> <p><b>Kennzeichen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prozessgestaltung (Struktur)</li> <li>- Unterstützung Entscheidungsfindung</li> <li>- Unterstützung Lösungsfindung u. -gestaltung</li> <li>- Kompetenz zum Sachgebiet</li> <li>- institutioneller Rahmen</li> </ul> <p><b>Pflegeberatung definiert über § 7a, SGB XI<sup>2</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hilfebedarf systematisch erfassen und analysieren</li> <li>▪ Versorgungsplan erstellen</li> <li>▪ auf Durchführung des Versorgungsplans durch den jeweiligen Leistungsträger hinzuwirken</li> <li>▪ Hilfeprozess auswerten und dokumentieren</li> <li>▪ über Leistungen informieren</li> </ul> <p style="font-size: small;"><sup>2</sup> Auszug aus der Definition des § 7a, SGB XI zum Aufgabenumfang eines/r Pflegeberaters/in</p> <p style="font-size: x-small;">Quelle: in Anlehnung an Zegelin-Abt/ Huneke (1999)</p>

4



## Ablauf eines Informationsgesprächs (6 Phasen)

### Gruppenübung: Informationsgespräch

- Finden Sie sich bitte in 3er-Gruppen zusammen. Bitte klären Sie unter sich, wer welche Rolle zuerst übernimmt:
  - Rolle A: Anfragende Person/ Ratsuchende
  - Rolle B: Interkulturelle Pflegelots\*in
  - Rolle C: Beobachter\*in
- Versuchen Sie sich in die Situation eines Informationsgesprächs hineinzuversetzen. Orientieren Sie sich dabei an den Ihnen zur Verfügung stehenden Fallbeispielen.
- Es geht um die Übung der Phasen 1-3
- Für den Beginn des Informationsgesprächs (Phasen 1-3) haben Sie insgesamt 20 Minuten Zeit.
- Anschließende Auswertung im Plenum: Rückmeldung der Ratsuchenden, Rückmeldung der Pflegelots\*innen, Rückmeldung der Beobachter\*innen

5

## Hinweis



Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



2

## Implementierung und Bekanntmachung der interkulturellen Pflegelots\*innen

...in der eigenen Community  
...in einem regionalen Netzwerk



### Implementierung als Interkulturelle Pflegelots\*innen in der eigenen Community

- ❖ Bewusstmachen der eigenen Rolle als Interkulturelle\*r Pflegelotse\*in
  - Unterschied: Information und Beratung
- ❖ Abgrenzung zu evtl. anderen ehrenamtlichen Rollen und Tätigkeiten in der Community (z. B. im Verein)
  - Vermeidung von Rollenkonflikte
  - Trennung der Tätigkeitsbereiche

3

## Herzlich Willkommen

zur Schulung der  
Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V.  
Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Implementierung als Interkulturelle Pflegelots\*innen im Netzwerk

- ❖ Bekanntmachung ihrer Rolle bei (auch zukünftigen) Hilfesuchenden
- ❖ Bekanntmachung ihrer Rolle bei Veranstaltungen in der Community (informelle Netzwerke)
- ❖ Bekanntmachung ihrer Rolle bei Einrichtungen im Gesundheitssektor (professionelle Netzwerke)
- ❖ Stärkung der Netzwerkarbeit im Kontext bestehender Kooperationen

4

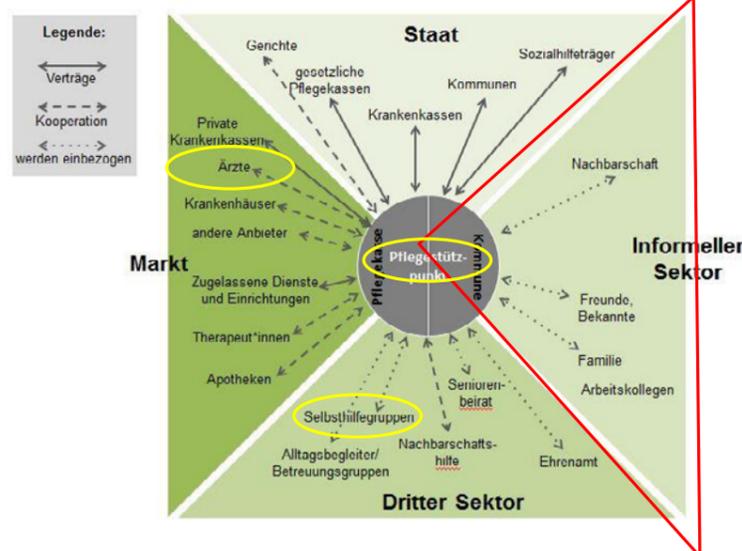
## Zugänge schaffen

- ❖ Zugänge müssen anschlussfähig gestaltet und sachgerecht verortet werden
- ❖ „eigene Betroffenheit“ sensibilisiert für das Thema Pflege
- Pflegelotsinnen und Pflegelotsin benötigen einen langen Atem
  - Öffentlichkeitsarbeit sollte mehrjährig, regelmäßig und evaluationsgestützt praktiziert werden.

6



## Hilfenetzwerke



5



## Zugänge schaffen

- ❖ Erkennen und Nutzen vorhandener Infrastruktur
  - Hausarztpraxen
  - Gemüseläden/ Friseure
  - Apotheken
  - Regelmäßige Veranstaltungen der Community
- ❖ Informationsübermittlung
  - Infoabend (Verbände, Vereine, Kulturzentren, Cafés für ältere Migranten)
  - Informationen über den Postweg/ Infolyer/ ...
  - Infostand
- Informationsvermittlung über Bring-Strukturen
- Mundpropaganda (Community)

7



## Implementierung als Interkulturelle Pflegelots\*innen im Netzwerk

- ❖ Bekanntmachung ihrer Rolle bei (auch zukünftigen) Hilfesuchenden
- ❖ Bekanntmachung ihrer Rolle bei Veranstaltungen in der Community (informelle Netzwerke)
- ❖ Bekanntmachung ihrer Rolle bei Einrichtungen im Gesundheitssektor (professionelle Netzwerke)
- ❖ Stärkung der Netzwerkarbeit im Kontext bestehender Kooperationen

4

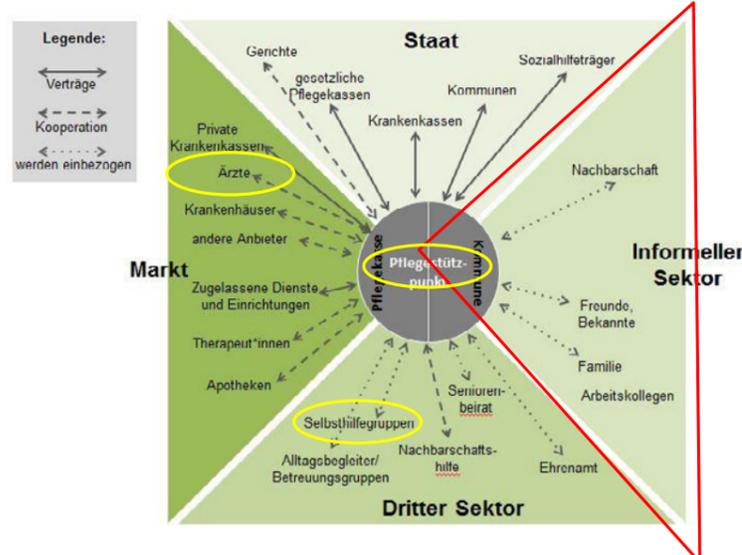
## Zugänge schaffen

- ❖ Zugänge müssen anschlussfähig gestaltet und sachgerecht verortet werden
- ❖ „eigene Betroffenheit“ sensibilisiert für das Thema Pflege
- Pflegelotsinnen und Pflegelotsin benötigen einen langen Atem
  - Öffentlichkeitsarbeit sollte mehrjährig, regelmäßig und evaluationsgestützt praktiziert werden.

6



## Hilfenetzwerke



5



## Zugänge schaffen

- ❖ Erkennen und Nutzen vorhandener Infrastruktur
  - Hausarztpraxen
  - Gemüseläden/ Friseure
  - Apotheken
  - Regelmäßige Veranstaltungen der Community
- ❖ Informationsübermittlung
  - Infoabend (Verbände, Vereine, Kulturzentren, Cafés für ältere Migranten)
  - Informationen über den Postweg/ Infolyer/ ...
  - Infostand
- Informationsvermittlung über Bring-Strukturen
- Mundpropaganda (Community)

7

## Hinweis



Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Herzlich Willkommen

zur Schulung der  
Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Grundlagen der gesetzlichen Freistellung

Welche gesetzliche Regelungen gibt es zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Pflege?

2

## Grundlagen der gesetzlichen Freistellung

### Definition Pflegebedürftigkeit (§§ 14, 15 SGB XI)

Pflegebedürftig sind Personen, die gesundheitlich bedingte Beeinträchtigungen der Selbständigkeit oder der Fähigkeiten aufweisen und deshalb der Hilfe durch andere bedürfen. Es muss sich um Personen handeln, die körperliche, kognitive oder psychische Beeinträchtigungen oder gesundheitlich bedingte Belastungen oder Anforderungen nicht selbständig kompensieren oder bewältigen können. Die Pflegebedürftigkeit muss auf Dauer, voraussichtlich für mindestens sechs Monate, und mindestens dem Pflegegrad 1 entsprechen.

### Definition nahe Angehöriger (§ 7 Abs. 3 PflegeZG / § 2 Abs. 3 FPfZG)

- Großeltern, Eltern, Schwieger- und Stiefeltern
- Ehegatt/-innen, Partner/-innen in ehe- oder lebenspartnerschaftsähnlichen Gemeinschaften, Geschwister
- Kinder, Adoptiv- oder Pflegekinder – auch des/der Ehegatt/-in oder Lebenspartner/-in, Schwieger- und Enkelkinder
- Schwäger/-innen

3



## Grundlagen der gesetzlichen Freistellung



Quelle: <https://www.youtube.com/watch?v=mXLUqkGSnlU>

4

## Grundlagen der gesetzlichen Freistellung

### Kurzzeitige Arbeitsverhinderung im Akutfall (§ 2 PflegeZG)

Voraussetzungen:

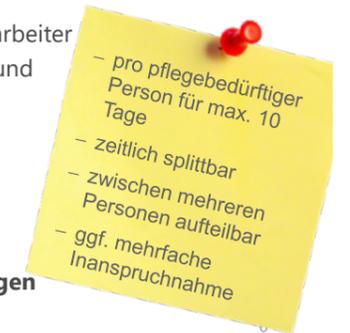
- **plötzliche (voraussichtliche) Pflegebedürftigkeit**
- **plötzliche Verschlimmerung** der Pflegebedürftigkeit, die eine **Neuorganisation** nötig macht
- **plötzlicher unvorhergesehener Ausfall der Pflegeperson**

Bis zu **10 Arbeitstage Freistellung im Akutfall:**

- gilt für **alle Arbeitgeber**, unabhängig von Anzahl der Mitarbeiter
- gilt für **alle Beschäftigten**, unabhängig von Stundenzahl und Anstellungsart (inkl. Azubis, Minijobber, etc.)
- **keine Ankündigungsfrist**
- ggf. **Attest** des Arztes als Nachweis

Lohnersatzleistung **Pflegeunterstützungsgeld:**

- ca. **90% des Nettogehalts**
- zu beantragen **über die Pflegekasse des Pflegebedürftigen**



## 6. Grundlagen zur gesetzlichen Freistellung

<p>Wenn sich ein akuter Pflegefall ergibt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ kurzzeitige Auszeit von bis zu zehn Arbeitstagen für den Akutfall</li> <li>↳ Pflegeunterstützungsgeld (Lohnersatzleistung) für eine pflegebedürftige Person</li> </ul> <p>§ 2 PflegeZG § 44a SGB XI</p> <p><b>Pflegeunterstützungsgeld</b></p>	<p>Wenn Sie eine Zeit lang ganz oder teilweise aus dem Job aussteigen möchten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ bis zu sechs Monate Pflegezeit (vollständige oder teilweise Freistellung) für die häusliche Pflege und</li> <li>↳ für die Betreuung einer oder eines pflegebedürftigen minderjährigen nahen Angehörigen</li> <li>↳ bis zu drei Monate für die Begleitung in der letzten Lebensphase</li> <li>↳ zinsloses Darlehen</li> </ul> <p>§ 3 PflegeZG</p> <p><b>Pflegezeit</b></p>	<p>Wenn sechs Monate nicht ausreichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ bis zu 24 Monate Familienpflegezeit (teilweise Freistellung) für die häusliche Pflege und</li> <li>↳ für die Betreuung einer oder eines pflegebedürftigen minderjährigen nahen Angehörigen</li> <li>↳ zinsloses Darlehen</li> </ul> <p>§§ 2 und 3 FPfZG</p> <p><b>Familienpflegezeit</b></p>
--	---	--

Quelle: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2015)

5



## Grundlagen der gesetzlichen Freistellung

<p>Wenn sich ein akuter Pflegefall ergibt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ kurzzeitige Auszeit von bis zu zehn Arbeitstagen für den Akutfall</li> <li>↳ Pflegeunterstützungsgeld (Lohnersatzleistung) für eine pflegebedürftige Person</li> </ul> <p>§ 2 PflegeZG § 44a SGB XI</p> <p><b>Pflegeunterstützungsgeld</b></p>	<p>Wenn Sie eine Zeit lang ganz oder teilweise aus dem Job aussteigen möchten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ bis zu sechs Monate Pflegezeit (vollständige oder teilweise Freistellung) für die häusliche Pflege und</li> <li>↳ für die Betreuung einer oder eines pflegebedürftigen minderjährigen nahen Angehörigen</li> <li>↳ bis zu drei Monate für die Begleitung in der letzten Lebensphase</li> <li>↳ zinsloses Darlehen</li> </ul> <p>§ 3 PflegeZG</p> <p><b>Pflegezeit</b></p>	<p>Wenn sechs Monate nicht ausreichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ bis zu 24 Monate Familienpflegezeit (teilweise Freistellung) für die häusliche Pflege und</li> <li>↳ für die Betreuung einer oder eines pflegebedürftigen minderjährigen nahen Angehörigen</li> <li>↳ zinsloses Darlehen</li> </ul> <p>§§ 2 und 3 FPfZG</p> <p><b>Familienpflegezeit</b></p>
--	---	--

Quelle: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2015)

7



## Grundlagen der gesetzlichen Freistellung

### Pflegezeit (§ 3 PflegeZG)

- Voraussetzungen:
  - Pflegebedürftige Angehörige **mindestens Pflegegrad 1** in häuslicher Umgebung
  - und/oder Angehörige **in der letzten Lebensphase**
- Freistellung nach Pflegezeitgesetz **bis zu 6 Monate** (pro pflegebedürftiger Person):
  - ganze oder teilweise Freistellung** für häusliche Pflege
  - und/oder bis zu 3 Monaten für die **Begleitung der letzten Lebensphase** (auch mit zeitlichem Abstand)
- Bedingungen:
  - Ankündigungsfrist von 10 Arbeitstagen** vor Beginn der Freistellung
  - Ärztliches **Attest** über Pflegebedürftigkeit ist notwendig
  - gilt ab einer Betriebsgröße von **mind. 15 Beschäftigten**
- Finanzielle Unterstützung über **zinsloses Darlehen**:
  - über das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BaFzA)
  - Betrag: Hälfte der Differenz zwischen Arbeitsentgelt vor und während der Pflegezeit (maximal aber der Betrag des Gehalts von 15 Wochenstunden Arbeitszeit)

8



## Grundlagen der gesetzlichen Freistellung

### Familienpflegezeit (§ 2 FPfZG)

- Voraussetzung:**
- Pflegebedürftiger Angehöriger **mindestens Pflegegrad 1** in häuslicher Umgebung
- Teilweise** Freistellung von **bis zu 24 Monaten**:
  - durch Reduzierung der Arbeitszeit, mindestens aber 15 Std./Woche
  - bei Kombination mit Pflegezeit und/oder Begleitung der letzten Lebensphase: Gesamtdauer von maximal 24 Monate kann nicht überschritten werden.
- Bedingungen**
  - Ankündigungsfrist von **8 Wochen** vor Beginn der Freistellung
  - Ärztliches Attest** über Pflegebedürftigkeit ist notwendig
  - gilt ab einer **Betriebsgröße von 25 Beschäftigten**

10



## Grundlagen der gesetzlichen Freistellung

<p>Wenn sich ein akuter Pflegefall ergibt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kurzzeitige Auszeit von bis zu zehn Arbeitstagen für den Akutfall</li> <li>Pflegeunterstützungsgeld (Lohnersatzleistung) für eine pflegebedürftige Person</li> </ul> <p>§ 2 PflegeZG § 44a SGB XI</p> <p><b>Pflegeunterstützungsgeld</b></p>	<p>Wenn Sie eine Zeit lang ganz oder teilweise aus dem Job aussteigen möchten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bis zu sechs Monate Pflegezeit (vollständige oder teilweise Freistellung) für die häusliche Pflege und</li> <li>für die Betreuung einer oder eines pflegebedürftigen minderjährigen nahen Angehörigen</li> <li>bis zu drei Monate für die Begleitung in der letzten Lebensphase</li> <li>zinsloses Darlehen</li> </ul> <p>§ 3 PflegeZG</p> <p><b>Pflegezeit</b></p>	<p>Wenn sechs Monate nicht ausreichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bis zu 24 Monate Familienpflegezeit (teilweise Freistellung) für die häusliche Pflege und</li> <li>für die Betreuung einer oder eines pflegebedürftigen minderjährigen nahen Angehörigen</li> <li>zinsloses Darlehen</li> </ul> <p>§§ 2 und 3 FPfZG</p> <p><b>Familienpflegezeit</b></p>
--	---	--

Quelle: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2015)

9



## Grundlagen zur gesetzlichen Freistellung

### Familienpflegezeit (§ 2 FPfZG)

- Finanzielle Unterstützung über **zinsloses Darlehen**:
  - über das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BaFzA)
  - Betrag: Hälfte der Differenz zwischen Arbeitsentgelt vor und während der Pflegezeit (maximal aber der Betrag des Gehalts von 15 Wochenstunden Arbeitszeit)

11



## Fallbeispiel 1

**Frage:** Handelt es sich bei den folgenden Fallbeispielen um akute Situationen, für die im Sinne des Pflegezeitgesetzes (PflegeZG) eine *kurzzeitige Arbeitsverhinderung* genommen werden könnte? **Warum**, bzw. **warum nicht**?

### Beispiel 1:

- Der 75-jährige Vater von Frau Tanaka hat eine Demenzerkrankung und wird von seiner Tochter zuhause betreut. Eines Tages läuft er auf der Straße in einen Radfahrer und erleidet einen Beinbruch. Frau Tanaka wird von den Rettungskräften auf der Arbeit angerufen und möchte nun sofort zu ihm.

12



## Fallbeispiel 2

**Frage:** Handelt es sich bei den folgenden Fallbeispielen um akute Situationen, für die im Sinne des Pflegezeitgesetzes (PflegeZG) eine *kurzzeitige Arbeitsverhinderung* genommen werden könnte? **Warum**, bzw. **warum nicht**?

### Beispiel 2:

- Frau Afarid hat eine pflegebedürftige Mutter, die von der Schwester von Frau Afarid versorgt wird. Als die Schwester nun an Grippe erkrankt, möchte Frau Afarid kurzfristig einspringen und die Pflege der Mutter übernehmen.

13



## Weitere Informationen und Formulare



14

## Hinweis



Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Informationen zu Krankheitsbildern und -verläufen



Begriffserklärungen

Im Fokus: Diabetes, Depressionen, Demenz

2

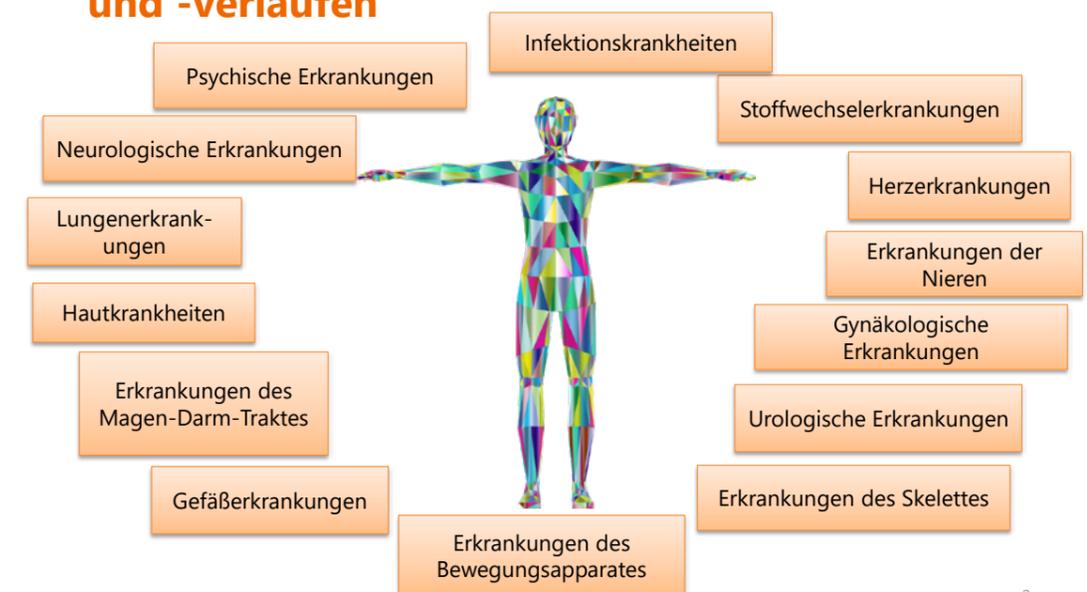
## Herzlich Willkommen zur Schulung der Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert. Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1

## Informationen zu Krankheitsbildern und -verläufen



3



## Informationen zu Krankheitsbildern und -verläufen

### Grundbegriffe in der Krankheitslehre:

- „**Krankheit** ist definiert als Störung des körperlichen, seelischen und sozialen Wohlbefindens.“ (GBE-Bund 2019)
  - Körperliche/ somatische Krankheit, z.B. Diabetes Mellitus, Schlaganfall etc.
  - Psychische Krankheit, z.B. Depressionen, Schizophrenie etc.
  - Psychosomatische Krankheit, z.B. Schlaf- und Essstörungen etc.
- **Ursachen** = Faktoren, die direkt oder indirekt zu einer/ der Krankheit führen
  - Äußere Krankheitsursachen, z.B. Gesellschaft, Arbeitsplatz, Lebensstil, Umwelt etc.
  - Innere Krankheitsursachen, z.B. Erbanlagen, Erbkrankheiten, Gewebsalterung etc.
  - Soziale Krankheitsursachen, z.B. Armut, Mangelernährung etc.
- **Symptome** = Krankheitszeichen, die gespürt werden oder sichtbar sind, z.B. Fieber, Atemnot, Schmerzen etc.

4



## Informationen zu Krankheitsbildern und -verläufen

### Grundbegriffe in der Krankheitslehre:

- **Risikofaktoren** = Faktoren, die statistisch das Auftreten einer Krankheit fördern können, z.B. Bluthochdruck als Risikofaktor für einen Schlaganfall etc.
- **Diagnostik** = Untersuchungsverfahren, die es dem Arzt/ der Ärztin ermöglichen sollen, eine Diagnose zu stellen bzw. andere mögliche Diagnosen (Differentialdiagnosen) auszuschließen, z.B. körperliche Untersuchung, Abhören, Röntgen etc.
- **Differentialdiagnosen** = Liste an Krankheiten, die zu den Symptomen und Befunden passen können/ könnten, z.B. Fieber kann ein Symptom für einen grippalen Infekt oder aber eine Lungenentzündung sein.
- **Befund** = Ergebnis der Diagnostik, z.B. Fieber: 39, 2 °; Blutdruck: 155/ 102 mmHG
- **Diagnose** = Krankheitsbezeichnung, z.B. Bluthochdruck, Diabetes Mellitus etc.
- **Therapie** = Behandlung einer Krankheit
  - Symptomatische Behandlung → Linderung der Symptome, z.B. Schmerzbehandlung etc.
  - Ursächliche Behandlung → Behandlung der Ursachen, z.B. Medikamente zur Senkung des Blutdrucks

5



## Diabetes Mellitus Typ 2

- Chronische Stoffwechselstörung, deren typisches Merkmal der erhöhte Blutzuckerspiegel ist, aber auch Fett- und Eiweißstoffwechsel sind gestört.
- Ursache (Typ 2): Verminderte Insulinwirkung
- Auslöser und Risikofaktoren: Übergewicht, Schwangerschaft, Lebererkrankungen, Medikamente (z.B. Steroide)
- Symptome: Durstgefühl, Gewichtsverlust, Leistungsabfall, häufige Harnwegsinfekte, Sehschwäche
- Therapie: Gewichtsreduktion, ggf. Diät, ggf. Antidiabetika (Tabletten), später evtl. Insulin
- Kann viele Folgeerkrankungen nach sich ziehen wie z.B. Schäden der Gefäße und Nerven
- Bedeutung für Patient\*innen und/ oder Angehörige:
  - Regelmäßige Blutzucker-Kontrollen, ggf. Spritzen, Ernährungsumstellung, Patient\*innen ständig motivieren, auf regelmäßige Nahrungsmittelaufnahme achten etc.

6



## Depressionen

- „Aus medizinisch-therapeutischer Sicht ist die Depression eine **ernste Erkrankung**, die das Denken, Fühlen und Handeln der Betroffenen beeinflusst, mit Störungen von Körperfunktionen einhergeht und erhebliches Leiden verursacht. Menschen, die an einer Depression erkrankt sind, können sich selten allein von ihrer **gedrückten Stimmung, Antriebslosigkeit** und ihren **negativen Gedanken** befreien.“
- Symptome: Gedrückte, depressive Stimmung, Interessensverlust und Freudlosigkeit Antriebsmangel
- Therapie: stationäre Behandlung, Psychotherapie, medikamentöse Therapie
- Bedeutung für Patient\*innen und/oder Angehörige:
  - Hilflosigkeit, Überlastung und Erschöpfung der Angehörigen, Überforderung der Patient\*innen und Angehörigen, Akzeptanz der Krankheit ggf. problematisch, evtl. gehen die Betroffenen nicht zum Arzt oder geben sich selbst die Schuld für ihren Zustand.

7



## Demenz

- Die Demenz ist definiert als ein allgemeiner Verlust der Hirnleistungsfunktion, der zum Abbau von geistigen Fähigkeiten, z.B. des Denkens, des Gedächtnisses oder der Fähigkeit, Alltagsprobleme zu lösen, führen kann.
- Symptome: Orientierungsstörungen, Konzentrationsstörungen, Gedächtnisverlust, evtl. Veränderung der Persönlichkeit (paranoide Veränderungen)
- Therapie: Nur wenige Formen der Demenz sind heilbar → Therapie zielt darauf ab, die Symptome zu lindern und das Fortschreiten der Erkrankung zu bremsen, z.B. medikamentöse Maßnahmen
- Bedeutung für Angehörige:
  - Angehörige benötigen sehr viel Geduld und Verständnis, Trainieren der kognitiven Fähigkeiten (z.B. Lesen, Kreuzworträtsel etc.), strukturierter Tagesablauf notwendig, Hilfslosigkeit der Angehörigen, ggf. auch Angst

8



## Informationen zu Krankheitsbildern und -verläufen

- Informationsmedien für Sie:

<https://www.pschyrembel.de/>

9



## Hinweis

Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Herzlich Willkommen

zur Schulung der  
Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Rechtliche Vorsorge

Vorsorgevollmacht  
Betreuungsverfügung  
Patientenverfügung

2



## Vorsorgevollmacht

- Ein Unfall, eine schwere Krankheit oder auch eine fortschreitende Demenzerkrankung können dazu führen, dass Erwachsene ihre Angelegenheiten nicht mehr selbst regeln können. Viele Menschen glauben, dass dann automatisch Ehepartner, Eltern oder Kinder an ihrer Stelle entscheiden oder etwas unterschreiben dürfen. Das ist nicht der Fall. Dritte, auch Familienangehörige, benötigen eine Vollmacht, damit sie zum Handeln befugt sind. Sonst muss eine gesetzliche Betreuung durch das Gericht angeordnet werden.

3



## Vorsorgevollmacht

- Mit einer Vorsorgevollmacht bevollmächtigen Sie eine Person Ihres Vertrauens, für Sie in vermögensrechtlichen und / oder persönlichen Angelegenheiten Entscheidungen zu treffen.
- Dabei weisen Sie die Vertrauensperson an, von der Vollmacht nur Gebrauch zu machen, wenn Sie selber nicht in der Lage sein sollten, die entsprechenden Entscheidungen zu treffen.
- **Gibt die Gelegenheit die Bestellung eines Betreuers/Betreuerin zu vermeiden.**

Quelle: Bittler J., Nordmann H., Schuldzinski W.: Das Vorsorge-Handbuch. Verbraucherzentrale. WISO.

4



## Betreuungsverfügung



Herausgegeben vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Bestellbar und als PDF downloadbar.

<https://www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Betreuungsrecht.html>

5



## Betreuungsverfügung

- Die Betreuungsverfügung ist für den Fall gedacht, dass vom Gericht eine gesetzliche Betreuung angeordnet werden muss. Dazu kommt es, wenn jemand wegen einer psychischen Krankheit oder einer körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderung seine Angelegenheiten ganz oder teilweise nicht regeln kann und auch keine andere Person dazu von ihm bevollmächtigt wurde.

6



## Patientenverfügung

- Wer selbst entscheiden möchte, wie viel Medizin am Ende seines Lebens eingesetzt wird, der sollte eine Patientenverfügung aufsetzen.
- Sonst liegt es in der Hand Dritter, ob zum Beispiel eine künstliche Ernährung erfolgt oder starke Schmerzmittel eingesetzt werden.

8



## Patientenverfügung



Herausgegeben vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Bestellbar und als PDF downloadbar.

<https://www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Patientenverfuegung.html>

7



## Vorsorgeregister der Bundesnotarkammer

**Zur Onlineregistrierung**

- Privatpersonen**  
Zur Registrierung Ihrer privaten Vorsorgekunde
- Institutionelle Nutzer**  
Login für Notare und Rechtsanwälte

**Support: Wir helfen Ihnen gern!**

- FAQ**  
Hier finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen aus dem Bereich des Vorsorgeregisters.
- Glossar**  
Hier finden Sie Erläuterungen zu wichtigen Begriffen.
- Service-Team**  
Bei Fragen wenden Sie sich gern an uns: [info@vorsorgeregister.de](mailto:info@vorsorgeregister.de)

**Telefon: 0800 - 35 50 500 (gebührenfrei)**  
Mo-Do: 7:00 Uhr bis 17:00 Uhr  
Freitag: 7:00 Uhr bis 13:00 Uhr



<https://www.vorsorgeregister.de/>

9



## Wichtig-Mappe



Herausgegeben vom Hessischen Ministerium für Soziales und Integration.  
Bestellbar und als PDF downloadbar.  
<https://soziales.hessen.de/Seniorinnen/Vorsorge/Wichtigmappe>

10

## Hinweis

Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Rechtliche Vorsorge: Zusammenfassung

Vorsorgevollmacht	Betreuungsverfügung	Patientenverfügung
Ohne Vollmacht keine Befugnisse	Den Betreuer bestimmen	Am Lebensende mitbestimmen
Durch Vorsorgevollmacht kann jeder selbst Personen seiner Wahl bevollmächtigen und so die Bestellung eines Betreuers verhindern.	Die Betreuungsverfügung dient – anders als die Vorsorgevollmacht – nicht der Betreuungsvermeidung, sondern der Gestaltung einer vom Gericht angeordneten Betreuung.	Eine Patientenverfügung ist eine Anweisung an den Betreuer bzw. Bevollmächtigten, welche Entscheidungen in medizinischer Hinsicht – insbesondere am Lebensende – getroffen werden sollen.

Quelle: Bittler J., Nordmann H., Schuldzinski W. (2017): Das Vorsorge-Handbuch. Verbraucherzentrale. WISO. Sozialverband VdK - Ortsverband Haus im Wald - im Sozialverband VdK Bayern (abgerufen: 08/2017).

11

## Herzlich Willkommen zur Schulung der Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Informelles Hilfenetz

Belastungen von pflegenden Angehörigen  
Scham  
Entlastungsmöglichkeiten

2



## Beratung bei Betreuung und Vorsorge

- Betreuungsbehörden
- Servicestelle Soziales und Beratung
- Betreuungsvereine
- Deutsche Stiftung Patientenschutz (unterhält auch eine Schiedsstelle, die bei Konflikten um Patientenverfügungen berät und zwischen Beteiligten (egal ob Ärzte oder Angehörige) vermittelt)
- Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz
- Behördennummer 115
- Anwälte (Familienrecht od. Medizinrecht)
- Notare (bei Beratung zu Betreuungsverfügung)

3



## Informelles Hilfenetz



Pflegende Angehörige berichten: Bülent - ein moderner Mann

Quelle: <https://www.youtube.com/watch?v=51YDUKu01Xg>

Weitere Quelle: <https://www.youtube.com/watch?v=PqS69o1-GiA>

4



## Belastungssituation häuslicher Pflege

- Pflege ist selbstverständlich
- Veränderung der Lebensweise
- Angebundensein → Emotionale Verbundenheit und örtliches Gebundensein
- Ausschließliche Zuständigkeit
- Soziale Isolation
- Verwirrtheit und Demenz der Pflegebedürftigen
- Depression und psychosomatische Beschwerden
- Trauer, Verlust, Tod und Ängste
- Schuldgefühle
- Umstellung der Rollen (z.B. innerhalb der Familie)
- Überschreiten der Scham- und Ekelgrenzen
- Eheprobleme und Erziehungsprobleme

Quelle: Salomon (2009): Häusliche Pflege zwischen Zuwendung und Abgrenzung – Wie lösen pflegende Angehörige ihre Probleme? Eine Studie mit Leitfaden zur Angehörigenberatung; Kuratorium Deutsche Altershilfe; S. 12-23

5



## Besonders belastende Themen pflegender Angehöriger

- Spagat zwischen dem Wunsch, helfen zu wollen und der Sorge um den eigenen Alltag
- Änderung der Rollenverhältnisse, Verantwortlichkeiten und Erwartungen → Der Erwachsene wird zum „Kind“
- Fehlende Einsicht der Pflegebedürftigen → sich nicht pflegen lassen wollen
- Mittelweg zwischen Verantwortung für den Pflegebedürftigen und ggf. Entscheidungen für ihn/ sie zu treffen vs. Autonomie (Selbstständigkeit) und Würde
- Unbearbeitete Konflikte in der Beziehung zwischen Familienangehörigen, z.B. Eltern und Kinder (bewusst oder unbewusst) → Enge der Pflegebeziehung kann zu Stresssituationen in der Beziehung führen

6



## Besondere/ belastende Themen pflegender Angehöriger

- Körperliche Beschwerden als Warnsignale dafür, dass der Seele zu viel zugemutet wird:
  - „Es geht mir an die Nieren“
  - „Es bricht mir das Herz“
  - „Es liegt mir wie ein Stein im Magen“ etc.
- Wut und Aggression verbunden mit Schuld, Scham und einem schlechten Gewissen
- Schuldgefühle und schlechtes Gewissen → „Ich hätte das nicht tun dürfen...“
- Ängste: Existenzängste, Versagensängste, Prüfungsängste, Verlassensängste → große Unsicherheit und ständige Anspannung
- Verlust und Trauer
- Alleinsein

7



## Scham

- „Scham ist eine ausgelöste, quälende Empfindung, die durch das Bewusstsein entsteht, (besonders in moralischer Hinsicht) versagt zu haben“ (Duden)
- Gesundheits- und Krankheitsthemen aus Scham und Ehre nur auf den engen Familien- und Vertrauenskreis begrenzt
- Schambesetzte Themen in Verbindung mit einem Rollenzwang naher Verwandter führen zu Scham (Kinder als Laienübersetzer)
- Spannungsfeld: „Austausch mit Bekannten“ und „Schamgefühl gegenüber Bekannten“

8



## Schambesetzte Themen

- Kranksein → sich eingestehen, dass Hilfe benötigt wird
- Intime Themen → Sexualität (z.B. sexuell übertragbare Krankheiten), Fortpflanzung, unerfüllter Kinderwunsch
- Ausscheidung, Inkontinenz
- Psychische Erkrankungen
- Behörden/ Beratungsstellen etc. → evtl. trifft man andere Bekannte vor dem Gebäude → Angst vor Verurteilung („Nicht, dass mich jemand sieht, wenn ich zur Beratungsstelle gehe“)
- Geschlechterübergreifende Pflege → z.B. Pflege des Vaters durch den Sohn oder Pflege der Mutter durch den Vater

9



## Belastungssituation häuslicher Pflege

### Subjektive Belastungen

Mich belastet es, ...

- ...keinen Gesprächspartner mehr zu haben.
- ...dass er/sie hilfsbedürftig ist.
- ...dass ich meinen Angehörigen in gewisser Weise verloren habe.
- ...dass er/sie geistig abgebaut hat.
- ...dass weniger Austausch mit ihm/ ihr möglich ist.

Quelle: Salomon (2009): Häusliche Pflege zwischen Zuwendung und Abgrenzung – Wie lösen pflegende Angehörige ihre Probleme? Eine Studie mit Leitfaden zur Angehörigenberatung; Kuratorium Deutsche Altershilfe; S. 12-23

10



## Überforderungssignale pflegender Angehöriger

- „Ich habe schon lange nicht mehr richtig geschlafen“
- „Ich fühle mich total erschöpft“
- „Ich kann nicht mehr“
- „Ich vermisse...“
- „Ich habe schon lange nichts mehr für mich selbst getan“
- „Es dreht sich alles nur noch um meinen Vater/ meine Mutter“
- „Ich bin nicht mehr ich selbst“
- „Es fragt keiner mal, wie es mir geht“
- „Ich weiß nicht mehr weiter“
- „Ich bin hin- und hergerissen“

12



## Belastungssituation häuslicher Pflege

### Subjektive Belastungen

Ich habe das Gefühl, ...

- ...dass ich zu wenig Zeit für Interessen und Hobbys habe.
- ...dass Andere das Krankheitsbild zu wenig verstehen.
- ...dass ich zu wenig Anerkennung von Anderen erfahre.
- ...dass ich zu wenig Rückzugmöglichkeiten haben.
- ...dass die Pflege mich körperlich anstrengt und/oder überfordert.

Quelle: Salomon (2009): Häusliche Pflege zwischen Zuwendung und Abgrenzung – Wie lösen pflegende Angehörige ihre Probleme? Eine Studie mit Leitfaden zur Angehörigenberatung; Kuratorium Deutsche Altershilfe; S. 12-23

11



## Versorgungsnetz

- Nicht nur professionelle Hilfsangebote, sondern auch informelle Angebote
- Erarbeitung eines individuellen Versorgungsplans (Aufgabe des Pflegestützpunktes!)
- Interkulturelle Pflegelots\*innen können im Gespräch reflektierende Fragen stellen

13



## Reflektierende Fragen/ Denkanstöße

- Hilfenetz einbinden – *Ist es notwendig, dass das was zu tun ist zwingend von Ihnen erledigt werden muss?*
- Erlebte Belastungen bewusst machen – *Sie leisten sehr viel, ist das nicht sehr anstrengend für Sie?*
- Es ist legitim sich selbst zu entlasten – *Tun Sie manchmal auch etwas nur für sich?/ Ist es überhaupt notwendig, dass diese Aufgabe erfüllt wird?*
- Autonomie des Pflegebedürftigen wahren – *Was schlägst du vor?*
- Vogelperspektive einnehmen – *Wenn Sie von außen auf Ihre Situation schauen, wie wirkt es auf Sie?*

14



## Grobziele

- Gesunderhaltung der Pflegenden sowie deren Entlastung und Unterstützung
- Erlebte Belastung bewusst machen
- Es ist legitim, sich selbst zu entlasten

15



## Über Entlastungsmöglichkeiten informieren

- Informationsweitergabe beschränkt sich nicht allein auf den kranken und pflegebedürftigen Menschen, sondern auch auf die Angehörigen und Familie
- Über folgende Angebote können Sie die pflegenden Angehörigen z. B. informieren:
  - **Angehörigengruppen** = werden häufig von Krankenhäusern, Pflegeheimen, Reha-Kliniken, ambulanten Pflegediensten und Hospizen angeboten → In den Begegnungsräumen haben die Angehörigen die Möglichkeit, sich über unterschiedliche Probleme auszutauschen. Es gibt aber auch Vorträge von Fachleuten etc. → Meist von Fachleuten geleitet
  - **Selbsthilfegruppen**
  - **Trauergruppen**

16



## Über Entlastungsmöglichkeiten informieren

- Stundenweise Betreuung
- Kurzzeitpflege
- Tagesbetreuungsangebote
- Nachtbetreuung
- Selbsthilfegruppen (auch für Angehörige)
- Gesprächsgruppen

Quelle: Salomon (2009): Häusliche Pflege zwischen Zuwendung und Abgrenzung – Wie lösen pflegende Angehörige ihre Probleme? Eine Studie mit Leitfaden zur Angehörigenberatung; Kuratorium Deutsche Altershilfe; S. 12-23

17



## Mögliche Entlastungsangebote

Informationelle Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Angehörigenberatung</li> <li>Pflegekurs</li> <li>Informationen durch den Arzt</li> <li>Pflegestützpunkt</li> </ul>
Emotionale Und Bewertungsunterstützung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Angehörigengruppe, -beratung</li> <li>Unterstützung durch andere Familienmitglieder</li> <li>Mit Hilfe durch soziales Netz</li> </ul>
Instrumentelle Unterstützung zu Hause	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambulanter Pflegedienst</li> <li>Hauswirtschaftliche Hilfe</li> <li>Betreuungsdienst</li> <li>24-Stunden-Betreuung</li> </ul>
Instrumentelle Unterstützung außer Haus/temporär	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betreuungsgruppe</li> <li>Tagespflege</li> <li>Kurzzeitpflege</li> </ul>
Instrumentell Unterstützung außer Haus/dauerhaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betreutes Wohnen</li> <li>Alternative Wohnformen</li> <li>Pflegeheim</li> </ul>

Quelle: Pflege-Report 2016

18



## Hinweis

Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Herzlich Willkommen

zur Schulung der  
Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Umgang mit schwierigen Situationen

Kollegialer Austausch  
Selbstreflexion & Feedback

2



## Wie gehe ich mich schwierigen Situationen um? – Grundlegende Kenntnisse zum kollegialen Austausch

### Fallbeispiel:

- Frau Nilab kommt zum Informationsgespräch, das Sie mit ihr telefonisch vereinbart haben. Aus dem Telefonat wissen Sie, dass es um ihren Sohn Mehmet geht, der seit der Geburt an einer geistigen Behinderung leidet.
- Im Informationsgespräch berichtet Frau Nilab, dass Mehmet (17 Jahre alt) Probleme habe. Er gehe nicht mehr regelmäßig zur Schule und habe zudem „komische“ Freunde, mit denen er häufig auch bis nachts unterwegs sei. Frau Nilab mache sich große Sorgen um ihn. Er habe seit der Geburt eine geistige Behinderung und verhalte sich aus ihrer Sicht psychisch auffällig. Manchmal schreie er sie laut an, sei häufig sehr wütend und dann wieder weine er in seinem Zimmer vor sich hin. Frau Nilab würde gerne mit ihm zum Arzt gehen, doch das wolle er nicht. Er wolle auch nicht mehr zur Schule gehen, sondern verlange von seiner Mutter, ihm eine Frau zu besorgen. Er wolle eine reiche Frau heiraten und Kinder kriegen.

3



## Wie gehe ich mich schwierigen Situationen um? – Grundlegende Kenntnisse zum kollegialen Austausch

### Fortsetzung

- Mit den Freunden sei er häufig im Fitnessstudio. Hier habe es kürzlich einen Vorfall gegeben. Mehmet habe von seinen Freunden „schlimme Tabletten“ erhalten und diese eingenommen. Anschließend sei es ihm sehr schlecht gegangen, er musste sich übergeben und habe starke Bauchschmerzen gehabt, wollte jedoch nicht, dass seine Mutter einen Krankenwagen holt. Auch nach diesem Vorfall, unternehme er aber sehr viel mit den Freunden, was Frau Nilab nicht gut findet. Sie hat Angst, dass noch einmal etwas passiert oder dass die Freunde einen schlechten Einfluss auf Mehmet haben und er eine Straftat begeht. Sie wünscht sich jemanden, der mit ihrem Sohn spricht, ihn zur Schule begleitet und ihn wieder auf die richtige „Bahn“ lenkt. Frau Nilab bittet Sie, einmal mit dem Sohn zu sprechen. Dieser solle aber nicht erfahren, dass es um seinen Gesundheitszustand geht. Frau Nilab beginnt im Gespräch an zu weinen. Sie weiß nicht mehr weiter und äußert, manchmal Angst vor Mehmet zu haben. Er sei manchmal sehr aggressiv. Leider habe sie auch keine Unterstützung von den Verwandten und Bekannten, da diese nicht wüssten und ihr auch nicht glauben, dass Mehmet eine psychische Erkrankung hat. Sie würden nur sehen, dass er körperlich gesund sei und glauben Frau Nilab nicht, was sie erzählt. In der Öffentlichkeit verhalte sich Mehmet meistens „ganz normal“.

4



## Wie gehe ich mich schwierigen Situationen um? – Grundlegende Kenntnisse zum kollegialen Austausch

- Was denken Sie, wenn Sie diesen Fall lesen/ hören?
- Wie fühlen Sie sich? Was löst der Fall in Ihnen aus?
- Wie würden Sie nun handeln?

5



## Wie gehe ich mich schwierigen Situationen um? – Grundlegende Kenntnisse zum kollegialen Austausch

- Wie gehen Sie mit schwierigen Fällen um?
- Haben Sie als Interkulturelle Pflegelots\*innen die Möglichkeit, mit jemandem über die Fälle, die Sie erleben, zu sprechen?

→ Möglichkeit: Austausch mit anderen interkulturellen Pflegelots\*innen!

6



## Wie gehe ich mich schwierigen Situationen um? – Grundlegende Kenntnisse zum kollegialen Austausch

### Wie könnte ein solcher kollegialer Austausch aussehen?

- Sie treffen sich zu zweit oder in der Gruppe
- Formulierung des Themas: Worüber wollen wir uns austauschen? Gibt es einen konkreten Fall, eine Situation, ein Ereignis?
- Die betroffene Person, die die Situation erlebt hat, kann diese der anderen Person aus ihrer Sicht schildern. Dabei können folgende Fragen hilfreich sein...

7



## Wie gehe ich mich schwierigen Situationen um? – Grundlegende Kenntnisse zum kollegialen Austausch

### Selbstreflexion:

- Wie habe ich die Situation erlebt?
- Wie habe ich in der Situation gehandelt? Warum habe ich so gehandelt?
- Was habe ich mit meinem Verhalten bewirkt? Was wollte ich bewirken?
- Wo/ Wieso fühle ich mich unsicher? Worin fühle ich mich sicher?
- Was brauche ich noch?
- Was ist für mich noch ungeklärt?

8



## Wie gehe ich mich schwierigen Situationen um? – Grundlegende Kenntnisse zum kollegialen Austausch

### Rückmeldung/ Feedback\* durch die Zuhörenden:

- Was habe ich bei der Schilderung der Situation wahrgenommen?
- Was löst das Beschriebene/ Gehörte in mir aus?
- Habe ich vielleicht schon einmal Ähnliches erlebt? Wie habe ich damals gehandelt? Wieso?
- Kann ich das Gehörte nachempfinden? Wenn ja, wieso? Wenn nein, wieso?

\*Feedback-Regeln beachten

9



## Wie gehe ich mich schwierigen Situationen um? – Grundlegende Kenntnisse zum kollegialen Austausch

### Feedback-Regeln:

- Beschreiben, nicht bewerten → Beschreiben Sie Ihre eigene Wahrnehmung und Reaktion. Überlassen Sie es dem Gegenüber, diese Informationen zu bewerten oder auch nicht
- Klar und genau formulieren. Das Feedback sollte nachvollziehbar sein
- Ohne moralische Verurteilung
- Konkrete Hinweise und verständliche, konstruktive Kritik
- Beziehen Sie sich auf ihre Beobachtungen, nicht auf Vermutungen
- Geben Sie auch positive Rückmeldungen

10



## Hinweis

Das Modellprojekt „Interkulturelle CARE-GUIDES“ wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (Forschungsstelle).

Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.

Modellprojekt-Laufzeit: Juni 2018 bis Dezember 2021

Die Schulungsfolien wurden im Rahmen des Modellprojekts entwickelt und dürfen zum Zwecke der Schulung von weiteren Interkulturellen Pflegelots\*innen – unter Bezugnahme auf das Modellprojekt und dessen Förderung – verwendet werden.



## Herzlich Willkommen

### zur Schulung der Interkulturellen Pflegelots\*innen



Das Projekt wurde durchgeführt von beramí berufliche Integration e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. Es wurde durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration und die hessischen Pflegekassen gefördert.  
Modellprojekt-Laufzeit: 2018-2021

1



## Ablauf des Informationsgesprächs Teil 2

Phasen 4-6  
Gruppenübung am Fallbeispiel

2



## 4. Informationsaustausch

- Inhaltliche Themen behandeln
- Akteure und Hilfenetz
- Rechtliche Vorsorge
- Pflegenetz
- Finanzierung der Pflege
- Die eigene Gesundheit und Arbeitsfähigkeit erhalten

4



## Ablauf eines Informationsgesprächs (6 Phasen)

Ein Informationsgespräch ist grundsätzlich in sechs Phasen gegliedert (siehe Handout)

1. Vorbereitung
2. „Warming up“, Kontakt aufbauen, Rollenklärung  
„Interkulturelle Pflegelotsen“
3. Anlass und Zielklärung
4. Informationsaustausch
5. Zusammenfassung der möglichen Optionen für das  
weitere Handeln
6. Abschlussphase

3



## 5. Zusammenfassung der Möglichkeiten für das weitere Handeln

- Was kann die/der Anfragende nun tun?
- Welche Informationen hat sie/er?
- An wen kann sie/er sich weiter wenden?

5



## 6. Abschlussphase

- Verabschiedung
- Kontaktdaten hinterlassen
- „Alles Gute, wenn Sie noch Fragen haben...“

*Quelle: Angelehnt an Joost, Angela (2017) : „6 Phasen des Informationsgesprächs“ – Erstellt im Auftrag der AOK Hessen im Rahmen des Projektes „Betriebliche Pflege-Guides“*

6



## Erfolgsfaktoren und Feedback

- Was hat Ihnen gefallen?
- Was hat Ihnen gefehlt?
- Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

8



## Ablauf eines Informationsgesprächs (6 Phasen)

### Anleitung zur Übung (Triaden)

- Finden Sie sich bitte in 3er-Gruppen zusammen. Bitte klären Sie unter sich, wer welche Rolle zuerst übernimmt:
  - Rolle A: Anfragende Person/ Ratsuchende
  - Rolle B: Interkulturelle Pflegelots\*in
  - Rolle C: Beobachter\*in
- Versuchen Sie sich in die Situation eines Informationsgesprächs hineinzusetzen. Orientieren Sie sich dabei an den Ihnen zur Verfügung stehenden Fallbeispielen.
- Es geht um die Übung der Phasen 4-6
- Für den Beginn des Informationsgesprächs (Phasen 4-6) haben Sie insgesamt 20 Minuten Zeit.
- Anschließende Auswertung im Plenum: Rückmeldung der Ratsuchenden, Rückmeldung der Pflegelots\*innen, Rückmeldung der Beobachter\*innen

7



### Die 6 Phasen eines Informationsgesprächs

Grundsätzlich sollte jedes Informationsgespräch der folgenden Struktur folgen und aus den folgenden sechs Phasen bestehen.

Wie ausführlich und mit welchen Inhalten oder Themen Sie die einzelnen Gesprächsphasen behandeln, hängt von der Fragestellung und den Bedarfen des Anfragenden zusammen.

Es kann hilfreich sein, sich diese Übersicht der 6 Phasen des Informationsgesprächs bei den Gesprächen als Leitfaden auf den Tisch zu legen und sich so den Gesprächsablauf zu erleichtern.

#### 1. Vorbereitung

- Eventuell vorliegende Informationen (z.B. Mail mit Schilderung des Anliegens) nutzen, um sich inhaltlich vorzubereiten, geeignete Infomaterialien herauslegen
- Raum vorbereiten
- dafür sorgen, dass während des Gesprächs keine Störung von außen eintritt

#### 2. „Warming up“, Kontakt aufbauen, Rollenklärung Interkulturelle Pflegelots\*innen

- Begrüßung
- Zeitlichen Rahmen besprechen (z.B. 20 oder 30 Minuten) → Wie lange soll das Informationsgespräch dauern?
- Vertraulichkeit zusichern
- Rolle, Aufgaben und Grenzen der Interkulturellen Pflegelots\*innen benennen → Wofür sind Sie zuständig und wofür nicht?
  - ⇒ Informationen zu Unterstützungs- und Entlastungsangeboten geben,
  - ⇒ Möglichkeiten eröffnen,
  - ⇒ keine Beratung zu einer bestimmten Lösung!

#### 3. Anlass und Zielklärung

- Situation der\*s Anfragenden schildern lassen → Was führt Sie zu mir? Worüber möchten Sie informiert werden?
- alle weiteren wichtigen Eckpunkte für den Überblick erfragen
  - ⇒ aktives Zuhören
  - ⇒ gezieltes Fragen
  - ⇒ keine Ursachenforschung
  - ⇒ keine Diagnosen stellen
- Grund für das Informationsgespräch und Gesprächsziel feststellen

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



- Übereinstimmung herstellen

#### 4. Informationsaustausch

Inhaltliche Themen behandeln

- Welche Themen sind wichtig?
- Informationen zu den wichtigen Themen geben
- ggf. Informationsmaterial und hilfreiche Hinweise geben
- an Beratungsstellen verweisen (z.B. Pflegestützpunkt)

Akteure und Hilfenetz

- ⇒ Welche Beratungsstellen sind in der Region?
- ⇒ Wo bekomme ich Informationen zum Krankheitsbild?
- ⇒ Welche Institutionen und Akteur\*innen gibt es zur Versorgung des Pflegebedürftigen?

Rechtliche Vorsorge

- ⇒ Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, gesetzliche Betreuung

Pflegenetz

- ⇒ Was kann und will ich als pflegende\*r Angehörige\*r leisten?
- ⇒ Was können andere Akteur\*innen tun?

Finanzierung der Pflege

- ⇒ Wie gestaltet sich die Finanzierung?
- ⇒ Welche Geldquellen gibt es und wofür können sie genutzt werden?

Die eigene Gesundheit und Arbeitsfähigkeit erhalten

- ⇒ Was kann ich selbst tun?
- ⇒ Wer kann mich wie dabei unterstützen?
- ⇒ Möglichkeiten zur gesetzlichen Freistellung (z. B. Pflegezeit etc.)

#### 5. Zusammenfassung der Möglichkeiten für das weitere Handeln

- Was kann die\*der Anfragende nun tun?
- Welche Informationen hat sie/er?
- An wen kann sie\*er sich weiter wenden?

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



6.
Alles Gute, wenn Sie noch Fragen haben....

**Weitere hilfreiche Prinzipien für das Informationsgespräch**

Grundhaltungen	Inhalt
Offenheit	„Offenheit“ bedeutet, dass der/ die Interkulturelle Pflegelots*in die Anfragenden unvoreingenommen behandelt und interessiert und aufgeschlossen den Anfragenden gegenüber ist.
Respekt	„Respekt“ kennzeichnet eine Form der Achtung und Wertschätzung gegenüber einer anderen Person. Die Interkulturellen Pflegelots*innen begegnen den anfragenden Pflegebedürftigen oder pflegenden Angehörigen mit Respekt, Achtung ihrer Person, Höflichkeit und Toleranz.
Toleranz	„Toleranz“ beschreibt die Fähigkeit, andere Personen, Anderssein und anderes Handeln zu akzeptieren und nicht zu bekämpfen. In einer Gesprächssituation von Interkulturellen Pflegelots*innen und den Anfragenden ist es wichtig, die Wünsche und Lebensumstände der jeweiligen Person zu respektieren und zu achten, auch wenn diese nicht den persönlichen Vorstellungen des/ der Interkulturellen Pflegelots*in entsprechen.
Empathie	„Empathie“ ist die Fähigkeit eines Menschen, sich in einen anderen Menschen hineinzuversetzen, seine Gefühle nachzuvollziehen und sich über sein Verstehen und Handeln klar zu werden.
Authentizität	„Authentizität“ heißt in diesem Kontext, dass das Handeln eines Menschen immer von seiner jeweiligen persönlichen Situation abhängig wird und bestimmt wird. Eine als <i>authentisch</i> bezeichnete Person <i>wirkt echt</i> , d. h. sie vermittelt ein Bild von sich selbst, das beim Betrachter als real und nicht künstlich wahrgenommen wird. Ziel ist es, dass die/der Interkulturelle Pflegelots*in unter Berücksichtigung der anderen beschriebenen Grundhaltungen von den Anfragenden möglichst als authentisch wahrgenommen wird.

Angelehnt an v. Reibnitz et al. 2017: 11<sup>1</sup>

Setting	Ziel/Ergebnis
---------	---------------

<sup>1</sup> Reibnitz, Christine von/ Sonntag, Katja/ Strackbein, Dirk (Hrsg) (2017): Patientenorientierte Beratung in der Pflege. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.

Gleiche Augenhöhe	sich nicht über jemanden Anderen stellen
Innere Haltung	wertschätzend, offen
Zeitlicher Rahmen	Zeitrahmen abstimmen, ausreichend Zeit einplanen
Raumbedingungen	Neutraler Raum, nicht konfrontativ, barrierefrei, gleiche Sitzgelegenheiten
Biologische, physische, soziale Bedingungen	Licht, Temperatur, Belüftung auf die Bedürfnisse aller abstimmen
Gesprächsatmosphäre	Offen konstruktiv durch aktives Zuhören

Allgemeine Prinzipien im Gespräch	Was <u>nicht</u> in ein Informationsgespräch gehört...
empathisch zuhören, offen sein	Ratschläge und Beratung
gezielt nachfragen	(Be-) Wertung
kompetent Informationen weitergeben	Ursachen analysieren, finden
Möglichkeiten eröffnen	Diagnosen stellen
	Entscheidungen für die Anfragenden treffen

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



### Anleitung zur Triaden-Übung: Ein Informationsgespräch führen

Die Teilnehmenden werden zunächst in 3er-Gruppen eingeteilt und sollen anhand der ausgeteilten Fallbeispiele und mit Hilfe der 6 Phasen ein Informationsgespräch simulieren. Jede Person nimmt dabei – pro Fallbeispiel – eine der folgenden drei Rollen ein:

1. **Anfragende\*r:** Diese Person hat das Anliegen und sucht Rat bei den Interkulturellen Pflegelots\*innen.
2. **Interkulturelle\*r Pflegelots\*in:** Klärt im Gespräch durch Fragen, welche Informationen der\*die Anfragende benötigt.
3. **Beobachter\*in:** Verfolgt das Gespräch und macht sich Notizen; gibt im Anschluss Feedback.

### Ablauf (pro Fallbeispiel, insgesamt je max. 20 Minuten)

- Rollenaufteilung
- Alle TN lesen sich den aktuellen Fall durch
- Üben der Gesprächssituation (max. 5-8 Minuten pro Fallbeispiel)
- Auswertung & Feedback

Anschließend Rollen tauschen und den nächsten Fall nach dem selben Prinzip bearbeiten.

### Auswertung im Plenum

Alle TN sind nun einmal in jede Rolle geschlüpft. Wie ging es Ihnen in der Situation:

- Als Anfragende\*r
- Als Interkulturelle\*r Pflegelots\*in
- Als Beobachter\*in

Was ist Ihnen schwer gefallen? Was nicht?

Was hat Sie überrascht?

Was hat Ihnen gefehlt?

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



### Triaden-Übung zum Informationsgespräch I (Phasen 1-3): Fallbeispiele

#### Fall 1

*Eine junge Frau, 27, die Sie noch nicht kennen, kommt zu Ihnen:*

Ich habe gehört, Sie helfen Leuten, die Problem mit der Pflege von Angehörigen haben. Es geht nicht um mich selbst, aber die Mutter von meinem Mann wird immer vergesslicher und schafft auch den Haushalt nicht mehr allein. Sie wohnt alleine und jetzt überlegen wir, ob wir sie nach Hause holen und pflegen können oder ins Heim bringen sollen. Können Sie mir bei der Entscheidung helfen?

#### Fall 2

*Ein Bekannter, Anfang 60, kommt zu Ihnen:*

Ich versorge mit meiner Frau zusammen seit fünf Jahren meinen alten Vater und kann nicht mehr. Ich schaffe es nicht mehr, zu arbeiten und bei der Pflege zu helfen. Wenn ich jetzt früher aufhöre zu arbeiten, wie wirkt sich das auf meine Rentenansprüche aus? Können Sie mir dazu eine Auskunft geben?

#### Fall 3

*Eine Kollegin aus der Nachbarabteilung, Mitte 40, spricht Sie am Kopierer an:*

Du bist doch jetzt Pflege-Guide. Mein Vater hatte letzte Woche einen Unfall und es ist nicht klar, ob er wieder laufen können wird. Wir sind alle ganz verzweifelt, weil meine Mutter auch nicht mehr fit ist und wir keine Ahnung haben, wie das weiter gehen kann. Außerdem wohnen die beiden in Stuttgart. Kannst Du mir da irgendwas organisieren, was den beiden hilft?

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



### Triaden-Übung zum Informationsgespräch I (Phasen 4-6): Fallbeispiele

#### Fall 1: Eine Frau, 32 Jahre, kommt zu Ihnen:

Ich kümmere mich regelmäßig um meine 85-jährige Oma. Sie wohnt noch alleine in ihrer Erdgeschosswohnung drei Häuser von mir entfernt und wird jetzt aber immer vergesslicher. Auch wird sie immer wackeliger und kann nur noch mit Stöcken gehen. Mein Bruder wohnt 5 Kilometer weiter, kümmert sich aber nur selten um sie. Ich helfe ihr im Haushalt, kaufe ein, geh mit ihr zum Arzt und am Wochenende mit ihr raus. Ich liebe sie sehr, aber langsam schaffe ich das nicht mehr. Ich bin mit meiner Kraft am Ende. Ich habe für nichts mehr Zeit und mein Freund hat vor 3 Monaten Schluss gemacht. Es wird mir zu viel, ich arbeite ja auch. Was kann ich tun?

#### Fall 2: Ein Kollege, Anfang 60, kommt zu Ihnen:

Ich war jetzt eine Woche krankgeschrieben, aber es geht gar nicht um mich. Letzten Montag hatte meine Frau auf der Arbeit einen Schlaganfall. Die haben dort Gott sei Dank super reagiert, gleich den Notarzt gerufen, sie ist gleich in die Uni-Klinik gekommen und dort sofort richtig behandelt worden. Zurzeit liegt sie noch im Koma. Wer weiß, wie lange das noch geht. Es ist furchtbar. Aber die Chancen stehen wohl ganz gut, dass sie wieder einigermaßen gesund wird. Ich brauche jetzt Zeit um bei ihr zu sein und sie zu unterstützen, wenn sie aufwacht. Dann muss die Reha organisiert werden und was weiß ich noch. Gibt es die Möglichkeit, für eine Zeit hier die Arbeitszeit zu reduzieren, ohne dass ich auf das Gehalt verzichten muss? Wer kann mir helfen, die Pflege zu organisieren und was ist sonst noch wichtig?

#### Fall 3: Eine Freundin, Anfang 50, die als Reinigungskraft auf Minijobbasis in Ihrer Firma arbeitet, erzählt Ihnen:

Mein Vater ist 75 Jahre alt und ist vor drei Monaten die Treppe runtergefallen. Er hatte sich die Hüfte gebrochen, ist inkontinent und seitdem geht es mit ihm bergab. Er zieht sich immer mehr zurück, geht nicht mehr raus, kümmert sich nicht mehr um sein Äußeres und wird immer dünner. Meine Mutter ist auch schon sehr gebrechlich und wir haben keine Ahnung, wie das weiter gehen kann. Es ist so deprimierend. Beide wohnen in Mannheim und ich würde mich gerne mehr um sie kümmern. Aber ich habe ja auch noch meine halbe Stelle im Supermarkt und hier den Minijob, ich kann nicht weniger arbeiten. Was kann ich tun?

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflegelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.



## Quiz

Kreuzen Sie die richtigen Antworten an. Zum Teil sind Mehrfachantworten möglich!

### 1. Aktuell gibt es

- drei Pflegestufen,
- vier Pflegestärken,
- fünf Pflegegrade.

### 2. Wer ermittelt den Grad der Pflegebedürftigkeit?

- der Sozialdienst im Krankenhaus
- der Medizinische Dienst (MD)
- der ambulante Pflegedienst
- der Hausarzt / die Hausärztin

### 3. Wo erhalten Betroffene qualifizierte Beratung zum Thema Pflege?

- im Pflegestützpunkt
- beim Hausarzt / bei der Hausärztin
- bei der Pflegekasse
- bei der Compass-Pflegeberatung (für Privatversicherte)
- beim Psychiater
- in speziellen Pflege-Beratungsstellen

### 4. Was sind Ihre Hauptaufgaben als interkulturelle Pflegelotsin / als interkultureller Pflegelotse?

- Begleitung zu Arztbesuchen
- für das Thema „Pflege“ in Ihrer Organisation/Community sensibilisieren
- Informationen zu interkulturellen Pflegeangeboten weitergeben
- Vernetzung von Organisationen vorantreiben
- Individuellen Versorgungsplan für pflegebedürftige Personen erstellen
- Hauswirtschaftliche Hilfe
- erste Ansprechperson zum Thema Pflege in Ihrer Organisation/Community sein
- Hausbesuche durchführen
- Zuhören, ein offenes Ohr haben



**5. Mit welchen Belastungen haben pflegende Angehörige unter Umständen zu kämpfen?**

- Schlafstörungen
- Schuldgefühle
- Stress
- Ängste
- Finanzielle Sorgen
- soziale Isolation
- Einschränkung der Freizeit
- Hoffnungslosigkeit
- Veränderung der eigenen Lebensplanung

**6. Wie lauten die 3 Säulen der gesetzlichen Freistellung?**

- Kurzzeitige Arbeitsverhinderung von bis zu 10 Tagen pro Pflegedebütigem mit Pflegeunterstützungsgeld
- Pflegezeit: teilweise oder vollständige Freistellung bis zu 6 Monate
- Elternzeit: 3-monatige Freistellung zur Pflege der Eltern
- Sonderurlaub: 4 Wochen pro Jahr, zur Begleitung der Pflegebedürftigen in den Urlaub
- Familienpflegezeit: teilweise Freistellung bis zu 24 Monate

**7. Welche der folgenden Krankheiten kommen besonders häufig im Alter vor?**

- Diabetes Typ II
- Windpocken
- Alzheimer-Demenz
- Depression
- Neurodermitis



**8. Ordnen Sie den jeweiligen Formen der rechtlichen Vorsorge die richtige Beschreibung zu.**

**Vorsorgevollmacht**

**A.** Sie bestimmen, wen das Gericht als Ihre rechtliche Betreuung bestimmen soll, bzw. wen nicht. Der oder die Betreuerin wird dann vom Gericht kontrolliert.

**Betreuungsverfügung**

**B.** Sie bestimmen selbst, ob und wie Sie medizinisch behandelt werden möchten. Dies gilt für den Fall, wenn Sie selbst keine Entscheidungen mehr treffen können, z.B. wenn Sie bewusstlos sind.

**Patientenverfügung**

**C.** Sie geben einer anderen Person die Erlaubnis, für Sie zu handeln und Entscheidungen für Sie zu treffen, für den Fall dass Sie in der Zukunft selbst nicht mehr in der Lage dazu sein sollten.



## Quiz

Kreuzen Sie die richtigen Antworten an. Zum Teil sind Mehrfachantworten möglich!

### 1. Aktuell gibt es

- drei Pflegestufen,
- vier Pflegestärken,
- fünf Pflegegrade.

### 2. Wer ermittelt den Grad der Pflegebedürftigkeit?

- der Sozialdienst im Krankenhaus
- der Medizinische Dienst (MD)
- der ambulante Pflegedienst
- der Hausarzt / die Hausärztin

### 3. Wo erhalten Betroffene qualifizierte Beratung zum Thema Pflege?

- im Pflegestützpunkt
- beim Hausarzt / bei der Hausärztin
- bei der Pflegekasse
- bei der Compass-Pflegeberatung (für Privatversicherte)
- beim Psychiater
- in speziellen Pflege-Beratungsstellen

### 4. Was sind Ihre Hauptaufgaben als interkulturelle Pflegelotsin / als interkultureller Pflegelotse?

- Begleitung zu Arztbesuchen
- für das Thema „Pflege“ in Ihrer Organisation/Community sensibilisieren
- Informationen zu interkulturellen Pflegeangeboten weitergeben
- Vernetzung von Organisationen vorantreiben
- Individuellen Versorgungsplan für pflegebedürftige Personen erstellen
- Hauswirtschaftliche Hilfe
- erste Ansprechperson zum Thema Pflege in Ihrer Organisation/Community sein
- Hausbesuche durchführen
- Zuhören, ein offenes Ohr haben



### 5. Mit welchen Belastungen haben pflegende Angehörige unter Umständen zu kämpfen?

- Schlafstörungen
- Schuldgefühle
- Stress
- Ängste
- Finanzielle Sorgen
- soziale Isolation
- Einschränkung der Freizeit
- Hoffnungslosigkeit
- Veränderung der eigenen Lebensplanung

### 6. Wie lauten die 3 Säulen der gesetzlichen Freistellung?

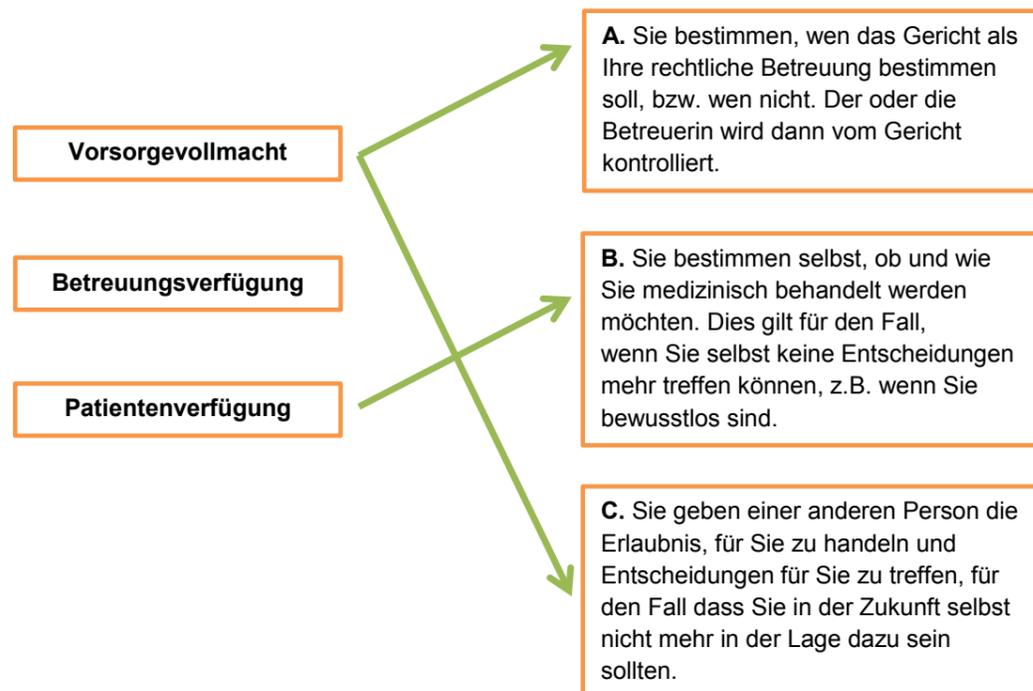
- Kurzzeitige Arbeitsverhinderung von bis zu 10 Tagen pro Pflegebedürftigem mit Pflegeunterstützungsgeld
- Pflegezeit: teilweise oder vollständige Freistellung bis zu 6 Monate
- Elternzeit: 3-monatige Freistellung zur Pflege der Eltern
- Sonderurlaub: 4 Wochen pro Jahr, zur Begleitung der Pflegebedürftigen in den Urlaub
- Familienpflegezeit: teilweise Freistellung bis zu 24 Monate

### 7. Welche der folgenden Krankheiten kommen besonders häufig im Alter vor?

- Diabetes Typ II
- Windpocken
- Alzheimer-Demenz
- Depression
- Neurodermitis



8. Ordnen Sie den jeweiligen Formen der rechtlichen Vorsorge die richtige Beschreibung zu.



### Fallbeispiel

Sie haben mit Frau Akgül (48 Jahre alt, 3 Kinder) per E-Mail ein Informationsgespräch vereinbart. Bisher haben Sie von ihr die Information, dass es um ihre Mutter geht, die gesundheitliche Probleme habe. Frau Akgül weiß nicht mehr weiter und wendet sich nun an Sie:

Frau Akgül kommt zu Ihnen zum Informationsgespräch. Sie wirkt von Beginn an sehr nervös. Sie berichtet Ihnen, dass es um ihre Mutter geht, die krank ist und seit der Vater gestorben ist auch alleine lebt. Frau Akgül wirkt sehr traurig, als wolle sie weinen. Sie berichtet nun Angst zu haben, dass ihre Mutter nicht mehr allein zurechtkommt und ihr etwas passiert. Frau Akgül selbst muss aber sehr viel arbeiten und sich um ihre Kinder kümmern. Frau Akgül glaubt, dass ihre Mutter eine psychische Erkrankung hat. Sie hat Angst, dass das Umfeld von der Erkrankung erfährt. Sie glaubt, dass die Bekannten und die Familie dafür kein Verständnis hätten. Im weiteren Gespräch fängt Frau Akgül an zu weinen und bittet Sie, ihr zu helfen. Sie schildert Ihnen, dass ihre Mutter viel schläft, kaum mehr aus dem Haus geht und auch häufig weint, obwohl der Vater schon vor einigen Monaten verstorben ist. Sie fragt Sie, was für eine Erkrankung das sein könnte und was sie machen soll?

Die Qualifizierung der Interkulturellen Pflgelots\*innen wurde im Rahmen des Modellprojekts „Interkulturelle Care-Guides“ entwickelt. Das Projekt wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2021 von beramí berufliche Bildung e. V. und dem Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. durchgeführt. Finanziert wurde es durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration sowie die hessischen Pflegekassen.

