

IKÖ-Fachtag vom 29.11.2023
Workshop 2 von 12.30 – 14:00 Uhr

Gelebte Vielfalt in Kommunen und Präventionsverhalten - best practice

Mitschrift

Moderation: Jala El Jazairi, Zentrale Anlaufstelle Hospiz

Input 1

**Shao-Xi Lu, Referentin für Gemeinwesenarbeit und Gesundheitsförderung,
Gesundheitskollektiv Berlin e.V. (GeKo Neukölln)**

Thema

**Erfahrungen aus der Gesundheitsförderung in und mit Communities im Norden
von Neukölln**

Präsentation Xi Lu. GeKo Neukölln, vgl. Dok. 11

Good Practice: GeKo Stadtteil-Gesundheits-Zentrum

Niedrigschwellige Zugangswege, bietet an:

- Medizinische Versorgung (Hausarzt, Kinderarzt)
- Psychologische, soziale, pflegerische Beratung
- Aufsuchende Arbeit
- Café (niedrigschwelliges Angebot, Selbsthilfegruppen)
- Netzwerk, um Doppelstrukturen zu vermeiden

Vernetzung und Zusammenarbeit mit:

- bezirklichen Strukturen (Jugendamt, Jobcenter)
- anderen Beratungsstellen
- (migrantischen) Selbstorganisationen

„Warum Menschen behandeln und sie dann in die Verhältnisse zurückschicken, die sie krankgemacht haben?“ als zentrale Frage für nachhaltige Gesundheitsförderung

GeKo Neukölln arbeitet mit dem Prinzip Partizipation als einen (sehr) wichtigen Ansatz. Zentral sind Lösungen und Methoden, um Multiplikator:innen von den Communities zu gewinnen.

Dabei zu beachten:

- Welche Sprachen werden gesprochen?
- Welche Communities sollen erreicht werden?

Allerdings bis jetzt keine genaue Analyse möglich, in welchem Umfang welche Communities oder Gruppen über die Angebote erreicht werden. Es gibt zwei Angestellte, **die Türkisch und Arabisch** sprechen. Daher werden diese Communities vorrangig erreicht.

Es besteht auch eine Zusammenarbeit mit den Stadtteilmüttern, um die Communities zu erreichen.

Zukünftig sollen mehr Ehrenamtliche mit Migrationshintergrund in die Arbeit einbezogen werden.

Input 2

Judith Demuth, Projektleiterin der Berliner Hausbesuche

Thema

Erreichbarkeit von Menschen mit Migrationsgeschichte bei Berliner Hausbesuchen

Präsentation BHB, vgl. Dok. 12

Mit den Berliner Hausbesuchen (BHB) erprobt das Land Berlin seit zwei Jahren erstmals ein „berlinspezifisches“ Angebot präventiver Hausbesuche. Mit diesem Angebot bieten qualifizierte Fachkräfte mit Erfahrungen in der Sozialarbeit oder im Gesundheits- und Pflegebereich Berliner Senior:innen Information und Vermittlungsgespräche zu Themen rund um das Leben im Alter an.

Zielgruppe: Berliner, die älter als 70 Jahre sind

Zugangswege, um auf das Angebot aufmerksam zu machen:

- ✓ Anschreiben via Bezirksamt in deutscher Sprache. Es werden ein deutschsprachiger Flyer und (wenn vermerkt) auch ein Flyer in der Muttersprache (sofern vorhanden, bisher Arabisch, Türkisch, Vietnamesisch, Russisch) beigelegt. Die Rückmeldequote liegt bei 3 – 6 %.
- ✓ via Multiplikator:innen
- ✓ Öffentlichkeitsarbeit

Das Angebot wird von der SenWGP begleitet, verantwortet, finanziert. Wichtig ist die enge Zusammenarbeit zwischen SenWGP, den Bezirksamtern mit seinen Bereichen Altenhilfe und Gesundheit sowie dem Malteser Hilfsdienst e.V. als Dienstleister.

BHB arbeiten mit vielen Institutionen zusammen, u.a. den Interkulturellen BrückenbauerInnen in der Pflege (IBIP), Berlin Entwickelt Neue Nachbarschaften (BENN), dem Kompetenzzentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe (kom-zen)

1.500 Hausbesuche bisher gemacht und dabei nur 1/15 Menschen mit Migrationshintergrund erreicht.

Fragen aus der Diskussion:

Wie geht es weiter? Gibt es eine Nachverfolgung?

Im Allgemeinen gibt es nur einen Hausbesuch. Ein zweiter Hausbesuch ist möglich. Es ist nicht klar, wie hoch die Vermittlungsquote in die Angebote ist. Es gibt keine Kontrolle, insbesondere auch um Selbstbestimmtheit zu gewährleisten.

Gibt es im Team zweisprachige Mitarbeiter:innen?

Bisher gibt es nur eine russischsprachige Mitarbeiterin. BHB möchte zukünftig Sprachen selbst besser bedienen können und unterstützt auch Sprachkurse für Mitarbeiter:innen.

Waren die Angebote der Zielgruppe bekannt oder sind die Angebote durch die Hausbesuche entdeckt worden?

Die Rückmeldung ist positiv! Viele wussten von den Angeboten sehr wenig, waren überrascht von deren Vielfalt und sind erst durch den Hausbesuch informiert worden. Der Abschlussbericht des Projekts präsentiert die Resultate der wissenschaftlichen Begleitung dieser zweiten Modellphase der BHB, die zwischen November 2022 und September 2023 durchgeführt wurde. [Evaluation der Umsetzung der Berliner Hausbesuche (BHB) in sieben bezirklichen Modellregionen. Abschlussbericht. vgl. Dok. 13]

Die Ergebnisse der Befragungen im Rahmen der Evaluation zeigen, dass sowohl projektexterne als auch projektinterne Akteur:innen die Etablierung und Umsetzung der BHB in den inzwischen sieben Berliner Modellregionen positiv bewerten.

In der zweiten Modellphase wurden außerdem Menschen mit Migrationshintergrund als eine Variable aufgenommen, die Aufschluss darüber gibt, ob die besuchte Person einen Migrationshintergrund hat. Von den 787 Personen, zu denen gesicherte Informationen zu ihrer Herkunft vorlagen, hatten demnach gut **neun Prozent einen Migrationshintergrund**. Um die Zielgruppe besser zu erreichen, wurde die Öffentlichkeitsarbeit bereits in der ersten Modellphase sprachsensibel angepasst und die Arbeit mit Migrationsselforganisationen verstärkt.

Am Ende zeigt die Erfahrung, **dass die Unwissenheit über Angebote stark ist**.

Input 3

Susanne Lemoine, Verbund Altenhilfe und Pflege Reinickendorf

Standortleitung & Hospizkoordinatorin bei Hospiz NORD in Reinickendorf, Pflegefachkraft Palliative Care, PDL, Pflegefachberaterin

Thema

Entwicklung der Diversitätsarbeit für ältere Menschen in Reinickendorf. Good Practice: Verbund Altenhilfe und Pflege Reinickendorf

Der Beitrag von Frau Lemoine wird an dieser Stelle ausführlicher referiert, da keine schriftliche Präsentation vorliegt. (gemeinsam erarbeitet von Katharina Lange und Jala El Jazairi)

Susanne Lemoine stellte zunächst den Bezirk Reinickendorf vor und das Wirken von Hospiz NORD, einem Ambulanten Hospizdienst des Unionhilfswerkes

Reinickendorf: ca. 270.000 Einwohner:innen; viele Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen ohne Kenntnisse von Palliative Care; großer Bogen von der „Platte“ bis zur „Villa“, von dort geborenen bis zugezogenen Menschen. Der Sozialatlas weist 40 % Migrationsanteil aus. Vorurteile gegen den Bezirk sind spürbar.

Es gibt hohe Belastungen. Die Menschen sterben früher. Viele wissen gar nicht, dass es Palliative Care gibt, welche Rechte sie haben und welche Bedürfnisse durch Hospizarbeit gut befriedigt werden können, damit Menschen am Ende ihres Lebens friedlich aus dem Leben scheiden können. Es muss mehr für die Menschen getan werden, damit sie den gleichen **Zugang zu Informationen** haben, gibt sich Lemoine überzeugt. Der wichtigste sei jedoch der **mit dem Herzen**, gerade am Lebensende. Da ist noch viel zu tun. **Zugang zu Information ist eine wesentliche Voraussetzung für selbstbestimmte Vorsorge am Lebensende.**

Lemoine hat im Bereich Palliative Care viele Erfahrungen mit Menschen aus anderen Kulturkreisen sammeln können. Sie hat in Berlin ein Hospiz mit aufgebaut und geleitet, das viel von Menschen mit Migrationserfahrungen genutzt wurde, die gut am Ende ihres Lebens begleitet werden konnten. Als ein großes Ziel formuliert sie für sich, dieses Wissen und diese Erfahrungen weiterzureichen.

Ihr ambulanter Hospizdienst bedient Reinickendorf und angrenzende Bezirke. Die Mitarbeiter:innen und ehrenamtlichen Helfer:innen gehen zu den Sterbenden nach Hause

und treffen sehr verschiedene Menschen in sehr unterschiedlichen Lebenssituationen an. Das ist oft eine große Herausforderung. Die Helfer:innen kommen selbst aus allen sozialen Schichten und unterschiedlichsten Kulturen. Sie werden für ihre anspruchsvolle Tätigkeit intensiv in ca. 100 Stunden geschult. Diese Schulungen wirken nicht nur nach innen, sondern auch nach außen.

Durch die Art des Schulens, wie Palliative Care in den Vorbereitungsstunden vermittelt wird, ergeben sich neue Möglichkeiten des Einwirkens in die Gesellschaft: die Ehrenamtlichen sensibilisieren als Multiplikator:innen ihre Mitmenschen für das Thema und den Gedanken, dass sie am Ende ihres Lebens kultursensible Begleitung erhalten können.

Wie wichtig Lemoine und ihrem Team transkulturelle Kompetenz in der Hospizarbeit ist, zeigt auch ihr Vorsatz, 2024 um das „Gütesiegel der Vielfalt“ zu kämpfen. Sie wollen damit demonstrieren, dass es bei ihnen einen Raum für Trauer der verschiedensten Art gibt, dass Menschen in ihrer Verschiedenartigkeit bei ihnen Schutz finden und willkommen sind.

Agieren im Verbund

Lemoines Hospizdienst wirkt nicht allein, sondern arbeitet eng verflochten mit bezirklichen Strukturen. Vernetzung entwickelte sich in Reinickendorf zur Erfolgsgeschichte. Wichtigster Garant dafür sei der erst 2021 gegründete Reinickendorfer Verbund „Altenhilfe und Pflege“, der sich – ähnlich wie in anderen Bezirken die Gerontopsychiatrisch-Geriatriischen Verbände - für eine möglichst lückenlose Versorgung der Bürger:innen im Bezirk im Bereich Altenhilfe und Pflege einsetzt und auch die Bedürfnisse pflegender Angehöriger einbezieht. Großes Plus – von Anfang an waren nicht nur einschlägige ambulante und stationäre Einrichtungen und Träger aktiv beteiligt, sondern das Bezirksamt selbst förderte das Netzwerk und entsandte seine Vertreter:innen in das Leitungsgremium. Lemoine selbst ist aktives Mitglied. In unterschiedlichen AG werden Brennpunktthemen bearbeitet. Im Zusammenhang mit unserem Fachtag ist die Gründung der AG „Diversität“ 2023 von Interesse. Sie hat sich zum Ziel gesetzt, die Partizipation von älteren Menschen mit Migrationshintergrund im Bezirk zu verstärken.

Erfolgsstrategien und -faktoren:

- ✓ AG Diversität arbeitet eng mit dem Büro für Integration und Partizipation des Bezirksamts Reinickendorf zusammen
- ✓ Arbeitsthemen definiert und Leitgedanken formuliert
- ✓ Bedarfsanalyse unter Verbundmitgliedern, um eigene Angebote offener gestalten und Menschen besser ansprechen zu können
- ✓ 2023 mehrsprachige Veranstaltung der AG Diversität im Rahmen der Interkulturellen Woche in Reinickendorf „Gutes Altwerden in Reinickendorf: was brauche ich?“ durchgeführt: gut besucht, Unterstützung durch Stadtteilmütter und Kontaktstelle PflegeEngagement Reinickendorf
- ✓ Ziel: Öffnung der Angebote aus dem Verbund in dem Bewusstsein, dass eine stärkere Wahrnehmung nur gemeinsam zu schaffen ist: wir müssen uns öffnen, kommunizieren, nicht an den Bedürfnissen vorbeireden
- ✓ Verbündete suchen, um mehr Kraft zu haben: z.B. sind Seniorenvertretungen in ihrer diversen Zusammensetzung gute Multiplikatoren
- ✓ Ein Dialog, um Bedarfe zu erkennen, ist auch durch eine Veranstaltung in der interkulturellen Woche in Berlin und speziell auch in Reinickendorf initiiert worden.
- ✓ Muttersprachliche Kolleg:innen sind sehr wichtig, nicht nur für die Übersetzung, sondern auch für das Verständnis und die Vermittlung kultureller Aspekte.
- ✓ Sie wollen 2024 einen Fragebogen an alle Verbundmitglieder senden, um zu erfragen:
 - *Welche Erfahrungen habt ihr gemacht?*
 - *Was benötigt ihr?*

Erkenntnis: Insgesamt gibt es viele Angebote. Allerdings sind die Zugänge dazu oft nicht so einfach.

Diskussion und Best Practice In Reinickendorf:

Veränderung des Blickwinkels in den Strukturen des Bezirksamts, der nun auch Menschen am Lebensende mit einbezieht,

durch gute und beständige Kommunikation und Zusammenarbeit im Netzwerk,
erläutert am Beispiel eines Einkaufszentrums, das abgerissen wurde und auf dessen begrünten Vorplatz über Jahre ein reger generationenübergreifender Austausch stattfand; der Verlust riss eine Lücke, die der Verbund kommunizierte; gemeinsam sucht man nun Ersatz

Gelungender Info-Transfer und Austausch mit Menschen mit Migrationserfahrungen

- große Hilfestellung durch Einsatz der Interkulturellen Brückenbauer*innen in der Pflege (IBIP) bei der Sprach- und Kulturmittlung im Pflegestützpunkt = erprobter Erfolgsfaktor, berlinweiter Bedarf kann jedoch durch begrenzte Personalkapazitäten nicht ausreichend gedeckt werden
- sehr hilfreich der Einsatz der in acht Sprachen übersetzten Infoblätter der Pflegestützpunkte Berlin
- gute lokale Zusammenarbeit von Hospiz Nord mit den Brückenbauer*innen Palliative Care; hier zeigt die Erfahrung, dass es noch mehr geschulte Kultur- und Sprachmittler:innen braucht
- Zentrale Stellen im BA werden mit Exper*innen mit Migrationshintergrund besetzt, so Frau Meltem Baskaya aus der türkischen Community, als Geriatriekoordinatorin verantwortlich für die Gesundheit älterer Menschen im Bezirk. Sie hat die Diversität in der Arbeit bereichert.

Menschen mit Migrationserfahrung als Ehrenamtliche im ambulanten Hospizdienst = Herausforderung und doch erfolgreich, wenn: (Beispiel Hospizdienst Nord)

- Ehrenamtliche als Herz der Hospizarbeit begriffen werden
- auf Bürger*innen in ihrer Diversität zugegangen wird
- viele Veranstaltungen und Gespräche stattfinden, um Menschen mit Migrationserfahrungen zu gewinnen, bis es passt
- vielseitige Schulungen zu neuen Erkenntnissen führen, die in die Communities getragen werden
- behutsam mit Ressourcen im Ehrenamt umgegangen wird, die sehr unterschiedlich ausfallen können; dabei darf Kapazität der Träger und Zielgruppe nicht überlastet werden; Tipp: mit kleinen Projekten anfangen
- das Nachdenken über Diversitätsflexibilität als permanenter Prozess begriffen wird, um veränderlichen Anforderungen gerecht zu werden

Best Practice für Information als präventives Vorgehen (im Sinne: was ist das überhaupt?) im Projekt "Am Ende Vielfalt" erläutert in der Diskussion Mara Kaiser, Hospizgruppe Freiberg e.V.:

Leitet Hospizbewegung als zivilgesellschaftliche Bewegung aus dem Ehrenamt her und als Angebot von der Mitte für die Mitte in unserer Gesellschaft

Wie dennoch benachteiligte Gruppen und gezielt Menschen mit Migrationserfahrung erreichen?

Erfolgsfaktoren: gute Vernetzung mit Quartierbüros + aufsuchende Angebote in den Quartieren, in denen die Menschen leben; auf die Menschen zugehen, Informationen teilen, erzählen, dass es uns gibt

Informationsbedarf zu ambulanten Hospizdiensten sei allerdings oft auch bei Gesundheitsdienstleister:innen ausgeprägt

Weitere Anregungen und Hinweise zu präventiver Arbeit kamen

- zu den Multiplikator*innenschulungen für pflegende Angehörige in türkischer Sprache der AOK-Pflegeakademie, die mit Unterstützung von IBIP-Mitarbeiter*innen in türkischen Communities stattfinden
- zum Wirken von MINA – Leben in Vielfalt e.V., einer Beratungs- und Kontaktstelle für Menschen mit Migrationserfahrung und Behinderung sowie deren Angehörige [MINA-Leben in Vielfalt e.V. \(mina-berlin.eu\)](http://mina-berlin.eu)
- über die Integration neuer Zugewandter aus der Türkei, die nicht Deutsch sprechen, im Ehrenamtlichen türkischen Besuchsdienst des Nachbarschaftsheims Schöneberg unter Leitung von Hülya Karci [Türkischer Besuchsdienst / Türkçe konuşan Ziyaret hizmetleri: Nachbarschaftsheim Schöneberg e. V., Berlin \(nbhs.de\)](http://TürkischerBesuchsdienst/Türkçe_konuşan_Ziyaret_hizmetleri:_Nachbarschaftsheim_Schöneberg_e._V.,_Berlin_(nbhs.de)) mit angepassten Schulungen in Kooperation mit der Selbsthilfe Kontakt- und Informationsstelle Berlin (SEKIS) und der AOK-Pflegeakademie
- zum Angebot eines kostenfreien professionellen Dolmetscherservices durch die Zentrale Anlaufstelle Hospiz (ZAH)
- zu Letzte Hilfe Kursen der ZAH in verschiedenen Sprachen mit dem Ziel, Ehrenamtliche mit Migrationshintergrund zu gewinnen (Themen u.a. Vorsorge, Patientenverfügung und Vorsorge-Vollmacht)
- zur Notwendigkeit, dass die zeitintensiven und mühevollen Fortschritte beim Thema Vielfalt auch von Politiker*innen und Verwaltung unterstützt werden sollten. Sümeyra Oztürk (Demenz Support Stuttgart GmbH) führt dazu aus: „Wir leben in einem Land der Zuständigkeiten. Wenn man sich darüber bewegt, wird man gleich zurückgerufen!“
- zur Wichtigkeit von Zusammenarbeit und Austausch von Interessenvertretungen pflegender Angehöriger mit anderen Projekten bundesweit, um Lösungsansätze zu finden und voneinander zu lernen. So Dr. Hanneli Döhner, Allianz pflegende Angehörige - Interessengemeinschaft und Selbsthilfe Hamburg (Allipa e.V.)

Als Ergebnisse sind folgende Maßnahmen zu empfehlen:

- Zu Prävention gehört, die bestehenden Angebote bekannter und kultursensibler zu machen.
- Diversität auf Landes- und bezirklicher (lokaler) Ebene braucht intensive Netzwerkarbeit mit migrantischen Organisationen, Pflege-Akteur:innen, kommunalen Projekten und Verwaltung sowie professionelle Netzwerkkoordination
- Über direkten Kontakt mittels aufsuchender Arbeit können Hemmnisse, Angebote wahrzunehmen, bei Menschen mit Migrationshintergrund abgebaut werden
- Mehr kultursensible Schulung für Menschen mit Migrationshintergrund, um die Aufklärungsarbeit zu verbessern.
- Bereitstellung von mehr Ressourcen für Kultur- und Sprachmittler*innen

Schlusswort der Moderatorin: Wir können tausende Bücher lesen und an vielen Schulungen teilnehmen. Aber vor allem hilft uns, wenn wir uns kultursensibel öffnen und mit den Betroffenen selbst in den Austausch kommen.

Literatur und Links:

- Evaluation der Umsetzung der Berliner Hausbesuche in sieben Bezirklichen Modellregionen. Vgl. Dok. 13
- Zeitschrift „Caring is sharing als gelebte Solidarität in komplexen Hilfemixstrukturen“. Pflege & Gesellschaft (ISSN 1430-9653), Ausgabe 4, Jahr 2021, Seite 293 – 308
- Die Charta zur Betreuung schwerstkranker und sterbender Menschen in Deutschland <https://www.charta-zur-betreuung-sterbender.de/>
- Hospizdienst Nord: <https://hospiz-fuer-berlin.de/hospiz-nord>
- AOK Pflege Akademie: [Schulung & Weiterbildung in der Pflege | AOK Pflege Akademie](#)
- DeMigranz: <https://www.demenz-support.de/projekte/laufende-projekte/demigranz/>
- Zentrale Anlaufstelle Hospiz – Beratung für Bürger: Innen <https://hospiz-aktuell.de/>
- Kommunale Koordination für die Gesundheit älterer Menschen (Geriatric Koordination) <https://www.berlin.de/ba-reinickendorf/politik-und-verwaltung/bezirksamt/soziales-und-gesundheit/qualitaetsentwicklung-planung-und-koordination-qpk-reinickendorf-1171033.php>
- Theatergruppe Nachbarschaftsheim: <https://theater-der-erfahrungen.nbhs.de/die-neue-leitung-stellt-sich-vor>
- KPU Berlin: <https://www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/ueber-uns/kompetenzzentrum/>
- Hospizgruppe Freiburg e.V.: <https://www.hospizgruppe-freiburg.de/>
- Allipa e.V.: [Allianz pflegende Angehörige | Interessengemeinschaft und Selbsthilfe e.V. \(allipa.de\)](#)
- Pflege im Quartier – Gute Praxis: https://katho-nrw.de/fileadmin/media/foschung_transfer/forschungsinstitute/dip/DIP-Abschlussbericht_PiQ_final.pdf