

Kultursensibilität
Kommunikationsstil
Konzepte



Biografieorientiertes, kultursensibles
Überleitungsmanagement

Sensibilisierungsfaden für Pflege- und Betreuungskräfte

Abläufe
Umfeld
Kultursensibilität
Bedürfnisse
Vorlieben
Einrichtungen
Konzepte
Kommunikationsstil
Patientenorientierung
Erfahrungen
Werte
Ernährung
Altenhilfe
Erwartungen
Soziokulturelle Besonderheiten
Sozialer Hintergrund
Unna
Soziales Umfeld
Überleitungsmanagement
Ganzheitlich

Gefördert durch:

Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

Das Projekt „Biografieorientierte, kultursensible Überleitung“
wird gefördert im Rahmen des Aufrufs „Altersgerechte Versorgungs-
modelle, Produkte und Dienstleistungen“.



Biografieorientierte, kultursensible Überleitung im Kreis Unna

Jeder Mensch hat Wünsche und Bedürfnisse, die aus seinen ganz individuellen Lebenserfahrungen / seiner Biografie resultieren.

Wir werden als Individuen geprägt durch

- unser Elternhaus,
- unsere Freunde,
- die Gesellschaft, in der wir uns bewegen,
- unseren Beruf,
- die Region, in der wir aufwachsen und leben, aber auch durch
- religiöse Erfahrungen oder
- einschneidende Ereignisse im Leben.

Das bedeutet, dass es jede Menge Einflussfaktoren gibt, die uns zu dem machen, was wir sind und die bestimmte Rituale, Bedürfnisse, Vorlieben und Abneigungen hervorrufen. Bestimmt fallen Ihnen noch viele weitere Punkte ein!

In der Altenpflege sowie in der Behindertenbetreuung werden solche, die persönliche Biografie betreffenden Daten gesammelt und in der Pflegeplanung sowie im Tagesablauf mit berücksichtigt.

Im Krankenhaus fehlen entsprechende strukturierte Informationen zu Vorlieben, Gewohnheiten, Ängsten etc. eines Patienten. Wenn der Patient sich nicht entsprechend äußern kann, können biografische Besonderheiten dementsprechend nicht berücksichtigt werden.

Aber auch wenn neue Pflegekräfte zu einem Kunden / Patienten / Bewohner kommen, gibt es aus Unwissenheit immer wieder Missverständnisse, die sich vermeiden ließen, wenn bestimmte Informationen vorliegen würden.

Ergebnis:

Der pflegebedürftige Mensch fühlt sich unwohl. Es kommt zu Konflikten. Der Genesungs- / Versorgungsprozess verläuft nicht optimal.

Teilweise beklagen Altenpflege und Behindertenhilfe bei der Rückkehr ihrer Bewohner / Kunden, eine „unzureichende“ Versorgung im Krankenhaus.

Gefördert durch:

Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

Kultursensible und biografieorientierte Versorgung

Eine kultursensible und biografieorientierte Versorgung versucht, die individuellen Wünsche, Gewohnheiten und Bedürfnisse eines Menschen - soweit dies innerhalb der vorgegebenen Abläufe einer Einrichtung möglich ist – zu berücksichtigen. Dabei ist es nicht wichtig, worin die Ursachen für bestimmte Vorlieben oder Abneigungen liegen (das lässt sich oft auch nicht eindeutig zuordnen), sondern, dass diese Vorlieben und Abneigungen in die Versorgung des Menschen einbezogen werden.

Daher ist es wichtig, relevante Informationen, die im gewohnten Umfeld eines Menschen im Laufe der Zeit gesammelt worden sind und hier bei der Versorgung berücksichtigt werden, möglichst strukturiert und in übersichtlicher Form an einen Weiterversorger zu übermitteln.

Die zuständige Betreuungs- / Pflegekraft sollte sich daher zu jedem Kunden / Bewohner / Klienten Gedanken zu dessen Vorlieben und Abneigungen in unterschiedlichen Lebensbereichen machen. Welche Dinge sind für den Menschen besonders wichtig? Was ist im Umgang mit ihm unbedingt zu beachten? Welche Ängste hat der Mensch, z.B. aufgrund seines kulturellen Hintergrundes oder seiner biografischen Erfahrungen?

Mit dem vorliegenden Leitfaden möchten wir Sie bei der **Auswahl dieser relevanten Informationen** unterstützen.

Um Ihnen Hilfestellung bei der Formulierung dieser wichtigen Informationen zu geben, haben wir im Rahmen des Projektes ein entsprechendes **Lernprogramm** entwickelt. In dem Lernprogramm geht es darum, Sie darin zu unterstützen, Botschaften klar und möglichst eindeutig zu formulieren, so dass Ihre Informationen beim Weiterversorger in der gewünschten Form ankommen. Dabei kommt es nicht auf die korrekte Rechtschreibung oder Grammatik an und auch nicht darauf, Formulierungen entsprechend bestimmter Pflegevorgaben zu wählen, sondern darauf, dass der Empfänger aus ihren Formulierungen die richtigen Verhaltensweisen ableiten kann.

Informationsbereiche

Um die Informationen für den Weiterversorger möglichst übersichtlich zu gestalten, sollten Sie sich an den in der Pflege gängigen Tätigkeitfeldern orientieren. Um den Menschen in den Fokus Ihrer Aufmerksamkeit zu legen sollen Sie sich Gedanken machen, was für den Betroffenen im Zusammenhang mit bestimmten Tätigkeiten besonders wichtig ist, worauf er großen Wert legt und welche Abneigungen er hat. Hierbei sollten Sie sich möglichst in die

Gefördert durch:

Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung



Position des Betroffenen hineinversetzen und die Informationen aus der Ich- Perspektive betrachten. Beziehen Sie dafür den Patienten selbst, Ihren Umgang und eigene Erfahrungen mit dem Patienten, sowie Ihre Beobachtungen mit ein.

Beschränken Sie sich dabei auf die wichtigsten Informationen!

Überlegen Sie: Was würden Sie einer neuen Kollegin / einem neuen Kollegen mit auf den Weg geben, der diesen Menschen zum ersten Mal versorgt? Worauf sollte diese neue Kollegin / dieser neue Kollege unbedingt achten?

- Grundlegende Informationen zum Umgang
- Ernährung
- Bewegung und Lagerung
- Körperpflege und Ausscheidung
- Medikamentöse Versorgung, Wundbehandlung und medizinische Versorgung





Grundlegende Informationen zum Umgang

Hier sollen die Informationen aufgeführt werden, die bei jedem Kontakt mit der Person wichtig sind. Überlegen Sie, was aus Sicht des Betroffenen vermittelt werden sollte. Hierzu können Sie ggf. den Patienten / Kunden / Gast selbst mit einbeziehen. Ansonsten beobachten Sie genau, was für die Person wichtig ist, worauf der Mensch positiv oder negativ reagiert. Berücksichtigen Sie dabei auch die Dinge, auf die Sie als Bezugsperson automatisch achten!

Folgende Fragen sollen Ihnen bei der Zusammenstellung der wichtigsten Informationen helfen:

- Welche Verhaltensweisen wünscht er / sie sich vor der Kontaktaufnahme (z.B. Anklopfen, Licht nicht einschalten)?
- Welche Verhaltensweisen machen die Kommunikation für ihn / sie angenehmer... (z.B. Blickkontakt suchen oder vermeiden, deutliche Aussprache, langsames Sprechen, lautes oder leises Sprechen, Ablesen von den Lippen ermöglichen)?
- Welche Art der Ansprache ist ihm / ihr wichtig... (z.B. Nutzung des Vornamens, duzen, Verwendung eines Titels)?
- Welche Besonderheiten in Bezug auf seine / ihre Kommunikationsfähigkeit sollten berücksichtigt werden (z.B. mangelnde Deutschkenntnisse, Verständigung nur durch Gesten oder Schreiben, Kommunikationsverweigerung gegenüber bestimmten Personen)?
- Welche Einschränkungen bezüglich räumlicher und zeitlicher Orientierung hat er / sie? Wie kann er / sie in diesem Zusammenhang unterstützt werden?
- Mit welchen Personengruppen möchte oder sollte er / sie möglichst nicht konfrontiert werden (z.B. männliche Pfleger, sehr junges Pflegepersonal)?
- Was ist ihm / ihr bei einer akuten Krankheitsphase wichtig (z.B. Anwesenheit bestimmter Personen vor und nach einer OP, Wunsch nach Ruhe)?
- Darüber hinaus ist noch anzumerken, dass...

Führen Sie die Dinge auf, die besonders wichtig sind, um die Zufriedenheit zu steigern und negative Empfindungen zu reduzieren (Abwehrhaltungen und Ablehnung).



Tätigkeitsbereich: Ernährung

Im Zusammenhang mit der Ernährung sind nicht nur die Lieblings Speisen oder Lieblingsgetränke wichtig, sondern auch Gewohnheiten bei der Nahrungsaufnahme.

Unter kulturellen und biografischen Gesichtspunkten gibt es Rituale, Gewohnheiten bzw. Bedürfnisse, die beachtet werden sollten: Was kann dazu beitragen, dass der Mensch gut isst und trinkt, was kann den Prozess der Nahrungsaufnahme negativ beeinflussen?

Gehen Sie dazu die einzelnen Mahlzeiten durch. Was ist aus Sicht des Betroffenen zu beachten? Hierzu sollten Sie nach Möglichkeit den Betroffenen selbst einbeziehen. Darüber hinaus beobachten Sie genau, was für die Person wichtig ist, worauf der Mensch positiv oder negativ reagiert. Berücksichtigen Sie dabei auch die Dinge, auf die Sie als Bezugsperson automatisch achten!

Folgende Fragen sollen Ihnen bei der Zusammenstellung der wichtigsten Informationen helfen:

- Welche Essensrituale sind vor / während / nach dem Essen wichtig (z.B. Tischgebet, Reinigung der Hände, Entfernung der Zahnprothese)?
- Welche räumlichen Gegebenheiten sind beim Essen wichtig (z.B. geschlossene Tür, offenes Fenster, Musik im Hintergrund, laufender Fernseher)?
- Welche Unterstützung wünscht er / sie sich beim Essen oder Trinken (z.B. Anreichen, motivierendes Gespräch)?
- Welche Körperhaltung bzw. Lage bevorzugt er / sie bei den Mahlzeiten (z.B. aufrechte Körperhaltung, am Tisch sitzen, Blick auf die Tür oder nach draußen)
- Nimmt er / sie das Essen gerne / ausschließlich in Gesellschaft ein oder lieber ganz für sich allein? Darf beim Essen gesprochen werden?
- Welche Speisen und Getränke nimmt er / sie gerne / immer an, welche Speisen und Getränke verzehrt er / sie nicht?
- Bevorzugt er / sie es, wenn das Essen und die Getränke in einer bestimmten Form dargereicht werden (z.B. Fingerfood, mundgerecht geschnitten, püriert, möglichst farbenfroh, kein Plastikbecher, Strohhalm, stark gewürzt, gesüßt)?
- Darüber hinaus ist noch anzumerken, dass...

Führen Sie die Dinge auf, die dem Menschen besonders wichtig sind, um seine Zufriedenheit zu steigern und negative Empfindungen zu reduzieren (Abwehrhaltungen und Ablehnung).

Gefördert durch:

Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung



Tätigkeitsbereich: Bewegung und Lagerung

Für den Bereich „Bewegung und Lagerung“ sind nicht nur Gewohnheiten in Bezug auf Bewegung oder sportliche Aktivitäten wichtig, sondern auch übliche Ruhe- und Wachphasen sowie Schlafgewohnheiten.

Was kann in diesem Zusammenhang dazu beitragen, dass der Mensch sich wohler fühlt?

Gehen Sie hierfür die gewohnte Tagesstrukturierung durch. Was ist aus Sicht des Betroffenen zu beachten? Hierzu können Sie ggf. den Patienten selbst mit einbeziehen.

Folgende Fragen sollen Ihnen bei der Zusammenstellung der wichtigsten Informationen helfen:

- Welche Rolle spielt Aktivität für ihn / sie? Ist er / sie eher ein sportlicher Typ oder ist er / sie jemand, der gerne in Ruhe im Sessel sitzt? Wie kann der Bewegungsdrang gefördert bzw. eine notwendige Belastungsvermeidung erreicht werden?
- Welche Art von Aktivitäten führt er / sie besonders gerne durch (z.B. Bewegung in frischer Luft, mit Musik, in Gesellschaft)? Gibt es Aktivitäten, die er / sie überhaupt nicht mag?
- Hat er / sie Angst vor bestimmten Bewegungen (z.B. aufgrund von Gangunsicherheit, Schmerzen)? Kann man dieser Angst mit bestimmten Unterstützungsmaßnahmen oder Hilfsmitteln entgegen wirken?
- Welche Bewegungsabläufe (z.B. basale Stimulation, Bewegungsrituale im Tagesverlauf) können zu seiner / ihrer Zufriedenheit und Ausgeglichenheit beitragen?
- Welche Wünsche hat er / sie bezüglich der Lagerung (z.B. Kuschtiere, ein besonderes Kissen, offenes Fenster, Nachtlicht, Tür im Blick, Blick nach draußen, Lieblingsposition beim Einschlafen, Tasse Tee oder Geschichte vor dem Schlafengehen, Getränke für die Nacht)?
- Hat er / sie einen bestimmten Ruhe- und Schlafrhythmus, auf dessen Einhaltung er / sie besonderen Wert legt (Mittagsschlaf, geht früh ins Bett, steht nachts auf, schläft gerne lange)?
- Darüber hinaus ist noch anzumerken, dass...

Führen Sie die Dinge auf, die dem Menschen besonders wichtig sind, um seine Zufriedenheit zu steigern und negative Empfindungen zu reduzieren (Abwehrhaltungen und Ablehnung).



Tätigkeitsbereich: Körperpflege und Ausscheidung

Allgemein ist der Bereich „Ausscheidung“ ein intimes Thema. Neben der Beachtung der Intimsphäre können zusätzliche Maßnahmen das Wohlbefinden steigern.

Rituale, Gewohnheiten bzw. Bedürfnisse, die sich aus kulturellen und biografischen Gesichtspunkten ergeben, müssen dabei beachtet werden: Wie kann aus Sicht des Betroffenen sein Wohlbefinden gesteigert werden? Hierzu können Sie ggf. den Patienten selbst mit einbeziehen.

Folgende Fragen sollen Ihnen bei der Zusammenstellung der wichtigsten Informationen helfen:

- Sind ihm / ihr bezüglich der Intimsphäre bestimmte Dinge besonders wichtig (z.B. Pflege nur durch Männer oder Frauen, Pflege durch Personal mit bestimmtem religiösen, ethnischen oder sprachlichen Hintergrund)?
- Gibt es besondere Rituale, die ihm / ihr beim Toilettengang wichtig sind (z.B. Zeitung oder Buch lesen, Musik, geöffnetes Fenster, Wasser laufen lassen, spezielle Pflegemittel nach dem Toilettengang)?
- Hat er / sie bevorzugte Zeiten für den Toilettengang (z.B. vor oder nach der Mahlzeit, nach dem Kaffee)?
- Hat er / sie eine Abneigung gegen bzw. Vorliebe für bestimmte Hilfsmittel bei der Ausscheidung (z.B. Katheter oder Steckbecken)?
- Legt er / sie großen Wert auf Körperhygiene oder muss er / sie eher in diese Richtung animiert werden? Wie äußert sich das im „normalen“ Tagesablauf?
- Wünscht er / sie beim Waschen / Duschen / Baden bestimmte Abläufe und Rahmenbedingungen, die eingehalten werden sollten (bestimmte Wassertemperatur, spezielles Körperpflegemittel, fließendes oder stehendes Wasser, Hilfsmittel wie bestimmter Waschlappen, Musik, geöffnetes Fenster, ...)?
- Hat er / sie bestimmte Rituale bezüglich der Körperpflege, die für ihn / sie besonders wichtig sind (z.B. Zähne putzen direkt nach dem Aufwachen bzw. erst nach dem Frühstück, morgendliches Schminken, Frisieren bzw. Rasieren, abendliches Hygiene-Ritual, ...)?
- Hat er / sie bestimmte Kleidungsünsche (z.B. tagsüber nicht im Schlafanzug im Bett liegen, möglichst bequeme Kleidung, täglicher Wechsel der Kleidung, ...)?
- Darüber hinaus ist noch anzumerken, dass...

Führen Sie die Dinge auf, die dem Menschen besonders wichtig sind, um seine Zufriedenheit zu steigern und negative Empfindungen zu reduzieren (Abwehrhaltungen und Ablehnung).

Gefördert durch:

Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung



Tätigkeitsbereich: Medikamentöse Versorgung, Wundbehandlung, medizinische Versorgung

Bei der Betrachtung des Bereiches der „Medikamentösen Versorgung, Wundbehandlung und medizinische Versorgung“ sollen Sie nicht nur die Art und Weise der Versorgung und die Darreichungsform von Medikamenten betrachten. Sie sollten Umgangsmöglichkeiten mit den vorhandenen Ängste und Befürchtungen der zu behandelnden Personen deutlich machen.

Wie lässt sich aus Sicht des Betroffenen eine Situation schaffen, in der die Ängste, Wünsche und Bedürfnisse der zu versorgenden Person möglichst weitgehend berücksichtigt werden? Hierzu können Sie ggf. den Patienten selbst mit einbeziehen.

Folgende Fragen sollen Ihnen bei der Zusammenstellung der wichtigsten Informationen helfen:

- Hat er / sie eine Patientenverfügung verfasst, aus der ersichtlich ist, dass bestimmte Behandlungsmethoden nicht durchgeführt werden sollen (z.B. Bluttransfusion, Sonden, lebensverlängernde Maßnahmen)?
- Sind für ihn / sie Zeitpunkt, Reihenfolge und Konsistenz der Medikamente von besonderer Bedeutung (z.B. psychosomatische Beschwerden bei verspäteter Einnahme, Schwierigkeiten bei der Einnahme großer Tabletten, Bedeutung einer bestimmten farblichen Abfolge)?
- Wünscht er / sie bei der Medikamenteneinnahme eine Unterstützung (z.B. Anleitung, besonderes Getränk, Einnahme überwachen, etc.)?
- Ist ihm / ihr bei der Versorgung / Wundbehandlung eine intensive Erläuterung der Abläufe oder eine bewusste Ablenkung wichtig?
- Hat er / sie Ängste oder eine Abneigung bezüglich bestimmter Instrumente (z.B. Abneigungen gegen Nadel, Skalpelle oder Scheren, Angst vor Infusionen, etc.)?
- Hat er / sie eine bestimmte Art, mit Schmerzen umzugehen (z.B. Bewältigungsstrategien, Maßnahmen, Medikamente, etc.)?
- Ist ihm / ihr in Bezug auf die Behandlung der Kontakt zu bestimmten Berufsgruppen besonders wichtig oder empfindet er / sie bestimmte Kontakte eher als schwierig (z.B. dringender Kontakt zu Ärzten gewünscht, Hemmschwelle im Gespräch mit Ärzten)
- Darüber hinaus ist noch anzumerken, dass...

Führen Sie die Dinge auf, die dem Menschen besonders wichtig sind, um seine Zufriedenheit zu steigern und negative Empfindungen zu reduzieren (Abwehrhaltungen und Ablehnung).

Gefördert durch:

Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung