

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
Sozialer Hintergrund
Unna
Soziales Umfeld
Überleitungs-
management
Ganzheitlich
Soziokulturelle
Besonderheiten

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

Gefördert durch:

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



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung