

Jan Booi, Direktor des Pflegeheims "De Schildershoek" Vortrag beim DIE, Bonn, 5. November 2002

Sehr geehrte Damen und Herren,

man hat mich gebeten, die Geschichte des Pflegeheims "De Schildershoek" zu erzählen, eines Pflegeheims in Den Haag, in dem vor 12 Jahren ein multikulturelles Programm gestartet wurde, das seitdem nicht mehr wegzudenken ist. Es ist eine Geschichte aus der Praxis, in der Verschiedenheit eine Hauptrolle spielt.

Zwei Seniorenheime und das Pflegeheim "De Schildershoek" sind drei dicht beieinander liegende Heime im Zentrum Den Haags; sie bilden zusammen eine Organisation. Neben diesen drei Häusern gibt es noch ungefähr 300 Seniorenwohnungen. Unsere Organisation betreut etwa 700 Bewohnerinnen und Bewohner und zählt rund 400 Mitarbeitende, wobei BewohnerInnen und vor allem Mitarbeitende aus vielen verschiedenen Ländern kommen. Der Anschaulichkeit halber will ich Ihnen die Nationalitäten aufzählen:

Surinamer aus allen Bevölkerungsgruppen: Hindustaner, Afro-Surinamer, Javaner und Chinesen, Kreolen und Inder.

Aus dem Mittelmeerraum: Türken, Kurden, Marokkaner und Berber, einige Italiener, ein Ire, Portugiesen und zunehmend auch Mitarbeiter aus dem früheren Jugoslawien.

Unsere chinesischen BewohnerInnen und Mitarbeitende kommen aus Hong Kong, der Volksrepublik China, Indonesien und Surinam.

Weiter haben wir Vietnamesen, Kap Verdianer, MitarbeiterInnen aus der Dominikanischen Republik, Weissrussland, Jordanien, dem Iran und Irak, Abkömmlinge aus Pakistan, Afghanistan, Ghana, Ruanda, Ägypten, Somalia, Eritrea, Äthiopien und Indien. Weiter aus Südafrika, Togo, Liberia, Deutschland, den Niederlanden und Kolumbien. Demnächst werden auch noch polnische Pflegerinnen zu uns kommen.

Das Pflegeheim hat 55% ausländische Bewohnerinnen und Bewohner und 65% der Mitarbeitenden sind von ausländischer Herkunft.

Das Pflegeheim "De Schildershoek" entstand vor 14 Jahren durch die Zusammenfügung von drei alten Pflegeheimen. Es stellte sich bald heraus, dass unsere zukünftigen BewohnerInnen aus verschiedenen Ländern kommen würden, was nicht verwunderlich war, da das Haus in der Innenstadt von Den Haag liegt, in der seit langem viele Nationalitäten wohnen.

Die Erkenntnis, dass die zukünftigen BewohnerInnen des Pflegeheims "De Schildershoek" andersartig sein würden und wir uns hierauf vorbereiten müssten, führte im Jahre 1989 dazu, ein kleines Projekt auf zwei somatischen Abteilungen zu starten.

In den Anfangsjahren, in denen die ersten ausländischen BewohnerInnen zu uns kamen, legten wir den Schwerpunkt auf die Fürsorge für dieser Menschen. Wir beobachteten und untersuchten, wie unterschiedlich sie mit Krankheitserfahrung und Behinderungen umgingen. Wir entwickelten Konzepte für Kommunikation, Religion, Entspannung, Ernährung und gegenseitige Beziehungen.

Das Pflegeheim "De Schildershoek" richtete sich im Voraus auf die zukünftigen BewohnerInnen ein, obgleich es anfangs noch nicht viele von ihnen gab. Einige Jahre später kamen auch demente ausländische PatientInnen, woraufhin wir das Projekt um eine psychogeriatrischen Abteilung erweiterten.

Was wurde in den Anfangsjahren realisiert?

- Die Anpassung der Räume, um den Bewohnern eine mehr erkennbare Umgebung zu bieten
- Der erste Gottesdienst für Hindus
- Musik und Filme aus den verschiedenen Kulturen
- Mehr Einsicht in die Familienverhältnisse der Bewohner
- Training für interkulturelle Kommunikation
- Winti Information

Jan Booi, Direktor des Pflegeheims "De Schildershoek"
Vortrag beim DIE, Bonn, 5. November 2002

- Erste Wortlisten
- Einsicht in die unterschiedlichen Rituale um Krankenbett und Sterben
- Einsatz von Dolmetschern und Anschaffung von Dolmetscher-Telefon
- Erweiterung des Ladensortiments mit neuen Produkten

Die Verständigung war vor allem in den ersten Jahren das größte Hindernis. Es hat sich herausgestellt, dass die Überwindung von Sprachprobleme, mit oder ohne Dolmetschern, viel Zeit kostet. Kontakte laufen häufig über viele Schienen, die wir anfangs nur schwer übersehen konnten.

Wichtige Entscheidungen werden oft lange von der ganzen Familie erwogen. Das Ergründen von Beziehungen und Strukturen untereinander und die Findung der richtigen Antworten erfordert großes Einfühlungsvermögen von den Mitarbeitenden.

Im Pflegeheim "De Schildershoek" waren von Anfang an ausländische MitarbeiterInnen beschäftigt, nur wurde dies bisher noch nicht so sehr beachtet wie jetzt; es waren einfach KollegInnen, die hier schon seit Jahren arbeiteten.

Früher waren wir ein städtisches Heim. Viele MitarbeiterInnen aus Surinam, einer alten niederländischen Kolonie, und von den niederländischen Antillen bevorzugten es, in einem städtischen Betrieb zu arbeiten.

Diese Entwicklung des Personals folgte also keiner bewussten Strategie, sondern war eine Tatsache.

Nach einigen Jahren kamen wir zu dem Schluss, dass die Voraussetzung für eine multikulturelle Fürsorge ein entsprechendes Management sein müsse. Darum sorgten wir dafür, dass die Zusammenstellung des Personals möglichst die unserer BewohnerInnen widerspiegelte.

In diesen Jahren wurde auf dem Gebiet der multikulturellen Zusammenarbeit vieles in Gang gesetzt. Eine größere Offenheit gegenüber Kulturunterschieden entstand und Themen wie Diskriminierung wurden besprochen. Verkrampfungen wurden durchbrochen. Außerdem entstand eine größere Sicherheit im Umgang miteinander, in der offen über Unterschiede gesprochen werden konnte. Es gab eine gewisse Neugier, die es ermöglichte, Witze über die gegenseitigen Gewohnheiten zu machen und auf eine nette Art miteinander zu spotten. Das Klima war hierfür reif.

Ich denke, dass unsere Mitarbeitenden, aber auch Außenstehende dies spüren; man kann in unserem Pflegeheim einfach derjenige sein, der man ist; mit der eigenen Geschichte und eigenen Gewohnheiten. Gewohnheiten, die andere vielleicht sehr eigenartig finden. So entstand hier eine ganz eigene Kultur.

Diese neue Kultur verbreitete sich über das Verhandlungsklima, die Kontakte mit den ausländischen BewohnerInnen und deren Familien und umgekehrt. Das Pflegeheim lehrte, von einander zu lernen; lernen von den BewohnerInnen, den ‚Mit-Pionieren‘ dieser Geschichte. Lernen von Familienmitgliedern, von Pandits und Imanen. Aber sie lernten auch von uns, lernten, was ein Pflegeheim ist und wie niederländische alte Menschen leben.

In diesen Jahren entwickelten wir Dinge wie:

- Training für interkulturelle Kommunikation auf allen Ebenen
- Bekanntmachung mit dem Begriff Kultur und was dieser für jeden Menschen bedeutet
- Managementtraining
- Hindi Sprachschulung für MitarbeiterInnen
- Training für verschiedene Führungsarten und die Rolle der eigenen Persönlichkeit hierin
- Einblick in Selbsthilfe und die Rolle von Familienbanden
- Aufruf zum islamischen Gebet und Glockenläuten (von einer CD) vor den Gottesdiensten
- Einblick in die Standpunkte zum Thema Lebensverlängerung in den verschiedenen Lebensüberzeugungen und Kulturen

Das multikulturelle Denken wurde komplexer, und fasste stets mehr Fuß.

Jan Booi, Direktor des Pflegeheims "De Schildershoek" Vortrag beim DIE, Bonn, 5. November 2002

In diesen Jahren wurde auch der multikulturelle Speisezyklus abgerundet. Wir hatten uns schon im Jahre 1990 hierfür entschieden, aber die Verwirklichung war nicht so einfach. Vieles musste beachtet werden: die verschiedenen Fleischsorten, rituelle Schlachtung, neue Gemüse aus Surinam und Südeuropa als auch die Rezepte.

Dies alles musste kombiniert werden mit verschiedenen Diäten und Variationen wie pürierte, flüssige oder natriumarme Mahlzeiten. Schließlich glückte es, durch ein geniales Software-Programm, dies alles zu integrieren.

Eltern von MitarbeiterInnen und Familien von BewohnerInnen halfen, die Rezepte zu verfeinern: die Zutaten einzusetzen, die einem Gericht den letzten Schliff geben, wodurch es wirklich surinamisch, türkisch oder marokkanisch schmeckt. Das Resultat hiervon ist, dass viel mehr Töpfe auf dem Herd stehen und es große Variationen gibt.

In dieser Periode entstand auch ein vollwertiges multikulturelles Programmangebot. Zur Zeit gibt es außer Skatnachmittagen die wöchentlichen Fußballabende, zwei verschiedene Hindi-Gottesdienste, zwei verschiedene islamische Gottesdienste, eine Koran-Lesung, protestantische, katholische und ökumenische Gottesdienste. Außerdem werden Festtage der verschiedenen Kulturen gefeiert: Holi Phagwa, das chinesische Neujahr, Divali, das Zuckerfest, Ketu Koti - - - und dies alles zusätzlich zu den niederländischen Festtagen wie Nikolaus, Weihnachten, Ostern und Nationalfeiertag.

Auch hierbei machten wir anfangs dumme Fehler: z.B. ein Hindi-Gottesdienst der verkehrten Strömung – der Pandit war Vertreter einer anderen Richtung als die Mehrheit unserer BewohnerInnen. So entstanden Spannungen, die wir selbst erst viel später bemerkten.

Ebenso mussten praktische Probleme gelöst werden: Improvisation und Kontakt mit der Feuerwehr waren zum Beispiel nötig um zu verhindern, dass nach jedem Hindi-Dienst mit Opfer die Feuerwehr mit Sirenengeheul ankam, weil die Rauchmelder Alarm ausgelöst hatten. Dieses Problem wurde dann gemeinsam gelöst: es gibt jetzt Wärme- statt Rauchmelder. Gegenwärtig wird jede Neuerung selbstverständlich auf ihre Brauchbarkeit in der multikulturellen Umgebung geprüft. Die Integration des multikulturellen Denkens, ein Hauptziel des ersten Projekts, ist inzwischen erreicht.

Die letzten zehn Jahre waren nicht einfach. Regelmäßig gingen Dinge schief, folgten wir einer verkehrten Spur oder ergaben sich Spannungen in der Organisation. Aber diese Umwege waren wohl nötig, um den Prozess bis in die kleinsten Abteilungen des Pflegeheims durchdringen zu lassen. Aus einer derartigen Entwicklung ergibt sich viel Gutes, da jeder gezwungen wird, gut über die Normen und Werte nachzudenken, auf Grund welcher man Pflegedienst leistet und auch darüber, was dies aus der eigenen Kultur und der des Anderen bedeutet.

Die Einstellung zur Arbeit im Pflegeheim "De Schildershoek" ist auf erlebnisgerichtetes Denken gegründet. Ein Denken, das vom Individuum ausgeht und nicht von der jeweiligen Kultur. Jeder hat hier seine eigene Lebensgeschichte, die nicht in Allgemeinheiten zusammenzufassen ist. Einblick in und Kenntnis von den verschiedenen Kulturen kann natürlich helfen, die richtigen Fragen zu stellen, um so auf passende Weise mit dem Bewohner und seiner Familie in Kontakt zu kommen. Sachkenntnis und ehrliches Interesse sind die Voraussetzungen für die Arbeit im Pflegeheim "De Schildershoek".

Phonetische Wortlisten wie wir sie gebrauchen für Hindi, Mandarin, Hakka und Kantonesisch sind nicht gemeint, um echte Gespräche zu führen, wohl aber um unser Bemühen und Interesse zu zeigen.

Das Pflegeheim "De Schildershoek" bildet zusammen mit den zwei Seniorenheimen und den 300 Seniorenwohnungen eine Einrichtung, von der aus auch extern Hilfe angeboten wird: So leisten wir z.B. verschiedene Arten von Pflegediensten und ambulante Therapien in unserem Stadtteil. Dies alles geschieht in enger Zusammenarbeit mit anderen Organisationen.

Jan Booi, Direktor des Pflegeheims "De Schildershoek"
Vortrag beim DIE, Bonn, 5. November 2002

Hierbei arbeiten z.B. chinesische und javanische Wohngruppen intensiv mit uns zusammen. Wir bieten Pflegedienste in den chinesischen Wohnkomplexen. Auch kommen alte Chinesen in unsere Seniorenwohnungen, das Senioren- und Pflegeheim. Chinesische MitarbeiterInnen werden angeworben und geschult. Bei ihnen achten wir jetzt auf die verschiedenen Sprachgruppen, denn auch hierin machten wir anfangs Fehler: z.B. mit Bewohnern, die nur Hakka-Chinesisch und Mitarbeitenden, die nur Mandarin-Chinesisch sprachen.

Die Zusammenarbeit mit Interessengruppen wird als wertvoll erkannt und erweitert. Es geschieht regelmäßig, dass allgemeine Einrichtungen zugänglich gemacht und später zusammen mit den Bewohnern verändert werden. Emanzipation und Beteiligung von Senioren aus allen Kulturen ist eine Neuerung, die ein aktives Engagement bedeuten.

Multikulturell arbeiten bedeutet nachfragegerichtet zu arbeiten. Dies erfordert eine gemeinsame Anstrengung von uns, den BewohnerInnen und deren Familien. Eine Anstrengung, die darauf gerichtet ist, dass die gebotene Pflege den Wünschen und Erwartungen der Bewohnerinnen und Bewohner und gleichzeitig dem professionellen Standard entspricht. Die Einrichtung ist für die BewohnerInnen da und wenn diese sich verändern, muss auch die Einrichtung Änderungen durchführen. Wir sind schließlich kein McDonald's Restaurant, das in allen Ländern das gleiche Produkt verkauft!

Das Pflegeheim "De Schildershoek" bekommt Anfragen aus allen Teilen des Landes. Diese sind meist zurecht begründet mit dem Wohlergehen des Individuums, können jedoch nicht berücksichtigt werden, da wir ja in erster Linie für die alten Menschen der Stadt Den Haag eingerichtet sind.

Es ist unser Bestreben, ein multikulturelles Haus zu führen, in dem Menschen aus aller Welt sich wohl fühlen. Einrichtungen in anderen Grosstädten werden sich nachdrücklicher auf die neuen KlientInnen einstellen müssen, damit auch sie für BewohnerInnen aus aller Welt einladender werden.

Das Argument, dass diese Menschen sich nicht melden, ist nur zum Teil gültig und reicht nicht aus, um nichts für sie zu tun. Es besteht eine große verborgene Nachfrage und es gibt viele potentielle Pflegebedürftige: alte Menschen und Familien, die den Weg nicht wissen, die das Angebot nicht kennen oder für die die Barriere eines Pflegeheims zu hoch ist, um anzuklopfen. Auch hier liegt eine Aufgabe für Gesundheitseinrichtungen: die Bedürftigen zu suchen, kennen zu lernen und einzuladen. Gute Alternativen sollten untersucht werden; wenn die Barrieren abgebaut sind, werden sich vielerorts neue BewohnerInnen anmelden.

Fürsorge gehört zu jeder Kultur, jedoch ihre Ausdrucksform variiert. Der Mensch sollte immer zentral stehen; darum müssen wir die Betriebsführung, die Entwicklung neuer Dienstleistungen, Beschlussfassungsprozesse, die Diskussion über Normen und Werte, neu überdenken und eine entsprechende Betriebsführung entwickeln. Für die Gesundheitsfürsorge sind dies Aufgaben für das nächste Jahrzehnt.

Die Diversität unserer Leistungen, die Zeit für gegenseitige Verständigung, die Missverständnisse, das nicht vertraut Sein unserer Bewohner mit Prozessabläufen verursachen, dass die Betriebsführung viel Zeit und Geld kostet. Oft ist die Pflege anfangs sehr arbeitsintensiv, da man mit der Aufnahme zu lange gewartet hat. Diese Mehrkosten werden bisher noch nicht gedeckt.

Im niederländischen Unterrichtswesen ist es selbstverständlich, dass für einen Ausgleich von Rückständen gewisser Bevölkerungsgruppen finanzielle Mittel zur Verfügung stehen. Es wäre wünschenswert, dass auch in der Alters- beziehungsweise Gesundheitsfürsorge ähnliche Finanzierungsmöglichkeiten geschaffen werden. In der heutigen politischen Zeit ist dies keine bequeme Botschaft. Wenn wir jedoch den Kern dieser Botschaft gut verdeutlichen können, sollte sie auch aus verschiedenen politischen Perspektiven gut zu unterschreiben sein. Gerade in der heutigen Zeit ist es wichtig anzuzeigen, dass ein multikultureller Betrieb oder Gesellschaft keine Illusion mehr zu sein braucht.

Multikulturelle Fürsorge ist Maßarbeit, die für alle Beteiligten eine Qualitätsverbesserung bedeutet. Den Mitarbeitenden gibt diese Arbeit mehr Befriedigung, da sie ganz spezielle Kenntnisse erwerben, außerdem macht diese Arbeit sie aufmerksamer.

Jan Booi, Direktor des Pflegeheims "De Schildershoek"
Vortrag beim DIE, Bonn, 5. November 2002

Das Wichtigste ist das Klima, in dem Menschen einander offen gegenüberstehen, offen für Bewohner und Kollegen mit anderen Normen und Werten. Niemand braucht Alles zu wissen; was man nicht weiß, kann man schließlich fragen. Spielraum für Kreativität im Umgang mit den Unterschieden ist notwendig.

Die Möglichkeiten unseres Pflegeheims sind begrenzt. Wir probieren jedoch, unsere verschiedenen Mittel und die Erwartungen der BewohnerInnen so gut wie möglich miteinander in Einklang zu bringen. In unserem Pflegeheim wird der Sitzungssaal und bis vor kurzem das Magazin, als Gebetsraum benutzt. Die Ikonen der verschiedenen Religionen hängen verborgen hinter Vorhängen; sie werden jeweils, abhängig von der Gruppe die den Gebetsraum benutzt, zum Vorschein gezaubert. Da die Menschen begreifen, dass es nicht anders möglich ist, wird bei uns akzeptiert, was woanders vielleicht undenkbar wäre.

Ein Klima, in dem jeder der sein kann, der er ist und anerkannt wird, bewährt sich.

Regelmäßig passiert es jedoch auch, dass wir einen verkehrten Weg einschlagen; nichts geht von selber. Das Pflegeheim "De Schildershoek" ist ein ganz normales Pflegeheim, in dem wir täglich lernen und Neues entwickeln - - - ganz normal, aber: ein Weltbetrieb!

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.