



IMMANUEL  
DIAKONIE  
GROUP

# Interkulturelle Öffnung und Gesundheitsförderung als Teil der Unternehmenskultur der Immanuel Diakonie Group

Beate Lieske  
Projekt Diversity und Diversitymanagement  
Mai 2008

DEM LEBEN ZULIEBE.

# Agenda



- Vorstellung der Immanuel Diakonie Group
- Vorstellung des Immanuel-Krankenhauses
- „Interkulturelle Öffnung im Krankenhaus“
  - Motivation
  - Vorgehen
  - Chancen

Beate Lieske Mai 2008

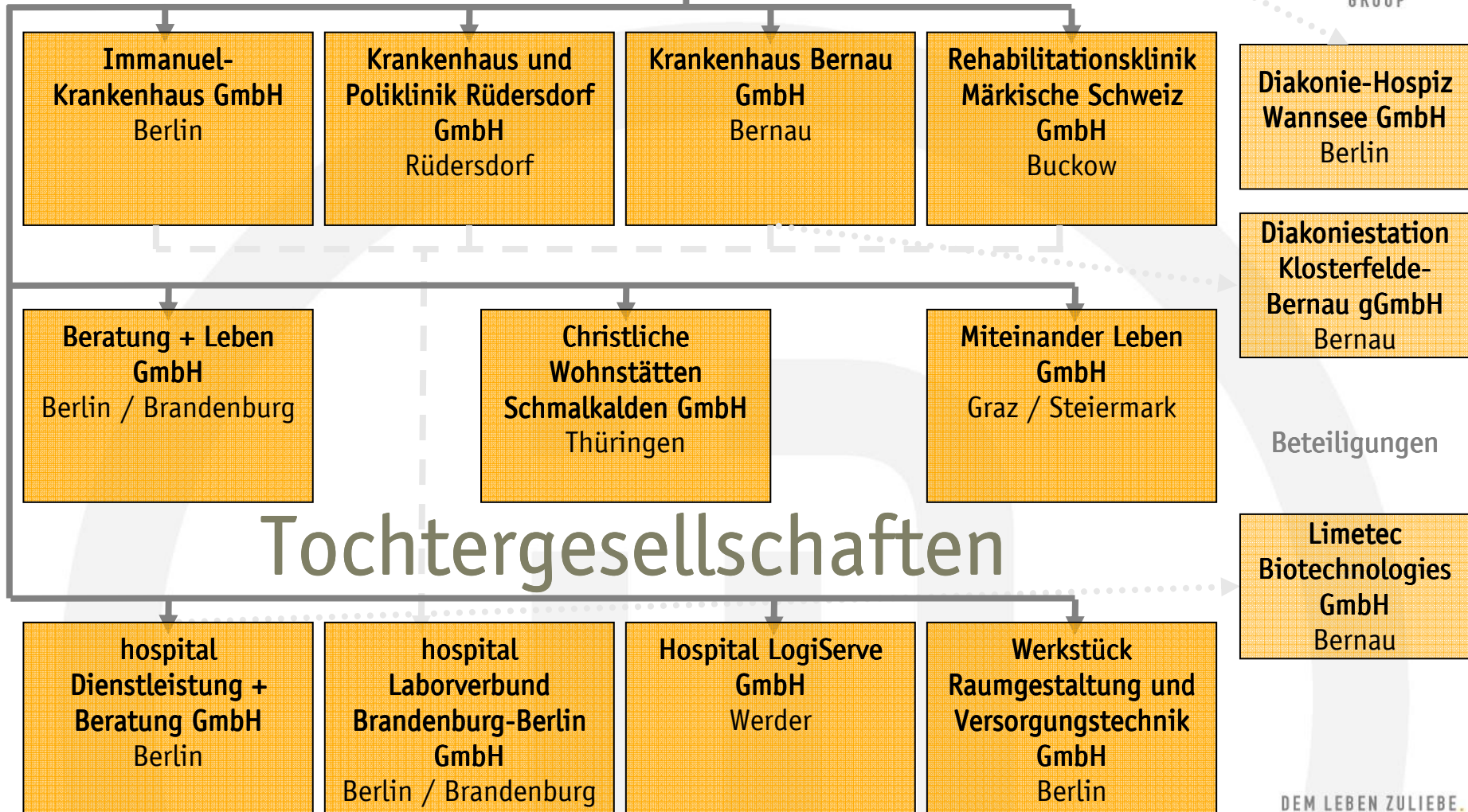
DEM LEBEN ZULIEBE.

Mutter

Evangelisch-Freikirchliche Gemeinde  
Berlin-Schöneberg, Hauptstraße, K.d.ö.R.

Holding

Immanuel Diakonie GmbH



## Tochtergesellschaften

Beteiligungen

DEM LEBEN ZULIEBE.

Stand: 1. Februar 2008



# **Immanuel- Krankenhaus Rheumaklinik Berlin-Wannsee und Zentrum für Naturheilkunde**



## **Akademisches Lehrkrankenhaus**

Innere Medizin/ Rheumatologie und klinische Immunologie

Innere Medizin / Naturheilkunde

Orthopädie / Rheumachirurgie

Ellenbogen-, Hand- und Mikrochirurgie

Stoffwechselerkrankungen / Osteologie

Anästhesie

280 Betten (davon 80 am Standort Buch)

Stationäre Patienten 7.020 in 2007

Ambulante Patienten 20.000 in 2007

# Motivation



- **Demografische Entwicklung** (- Ausblick 2021-) 1/3 der Bundesbürger ist über 65 Jahre alt ,um den Altersdurchschnitt nicht weiter sinken zu lassen müssten ca. 200 000 Migranten pro Jahr nach Deutschland einwandern
- **Aspekt Pflegedienst** im Jahr 2005 waren 13% der berufstätigen Bevölkerung über 50 Jahre alt im Jahr 2021 werden es 31% sein, entgegen der klaren Steigerung des Versorgungsauftrages steht eine verminderte Ausbildungsfrequenz und der frühzeitige Ausstieg aus dem Beruf (Next Studie)



# Motivation und Vorgehen



## 2002

- Beteiligung am EU-Projekt „Migrant Friendly Hospital“  
Zielsetzung:
- Optimierung der stationären Behandlung von Patienten mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund
- Reduzierung von Ungleichheiten der medizinischen Versorgung

## 2003

- Werteentwicklung (auf der Immanuel Diakonie Ebene)
- Ermittlung von Struktur- und Prozessqualität im Immanuel-Krankenhaus (IK)
- Identifikation der Hauptpotentiale und Ressourcen (Interviews Mitarbeiter und Patienten mit Migrationshintergrund IK)

Beate Lieske Mai 2008

# Vorgehen



## 2004

- Multidisziplinäres Kompetenztraining für Mitarbeiter (IK)
- KOM-MA erworben (IK)  
Erleichterung der Aufnahmebedingungen und Schaffung von Orientierungshilfen
- Mehrsprachige Informationsbroschüren (IK)
- Projektabschluss MFH „Amsterdamer Erklärung“

## 2005

- Gründung Task force MFH im Network „Health Promoting Hospital“
- DNGfK Nationalkonferenz : Vorstellung der „Amsterdam Deklaration“
- Optimierung der Prozesse der Krankenhausdienste und der Kommunikation  
→ Leitlinie zur interkulturellen Kommunikation (IK)



# Vorgehen



## 2006

- Fortbildung durch Gemeinde Dolmetschdienst im Immanuel-Krankenhaus (IK)
- Fallbesprechungen (IK)
- KOM-MA steht im Intranet allen Mitarbeitern zur Verfügung (IDG)
- Entwicklung eines Kommunikationsstufenmodells
- Fernstudium „Migranten im Gesundheitswesen“ (IDG)

## 2007

- Elektronische Aufklärungsbögen mit mehrsprachiger Hinterlegung
- Namensschilder im Immanuel-Krankenhaus zeigen per Landesfähnchen an, welche Sprache sie zusätzlich beherrschen (IK)
- Gründungsworkshop „interkulturelle Öffnung in gesundheitsfördernden Krankenhäusern“ (DNGfK)



# Chancen



Die Einbindung des interkulturellen Prozessansatzes in die regulären Abläufe durch:

- Ressourcenidentifikation (Sprach- und Kulturkompetenz der MA)
- Risikoidentifikation
- Mitarbeiterschulung
- Patientenorientierung
- Prozessoptimierung

führen zu:

- sensibler Wahrnehmung von Bedürfnissen und möglichen Missverständnissen bei Patienten und Mitarbeitern mit Migrationshintergrund
- Sichtwechsel der Mitarbeiter von reiner Defizitorientierung zur Vielfaltigkeit
- Beratungstätigkeit ergänzt durch Sprach- und Kulturmittlung
- Vermeidung von Fehldiagnosen und Drehtüreffekt

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



IMMANUEL  
DIAKONIE  
GROUP



FOTO: HORST LÜNSER

DEM LEBEN ZULIEBE.