„Menschen wollen als Individuen wahrgenommen werden“

Kultursensible Pflege erfordert Respekt und kulturelles Hintergrundwissen

Von Sarah Kässmann

„Herr Alagöz steht bestimmt schon an seinem Fenster und wartet auf mich.“ Alexander Moisch kommt aus Russland, aus Sibirien. Große Hände hat er, blonde Haare mit grauen Strähnen und Lachfalten um die Augen. Und viel Kraft. Alexander Moisch ist Mitarbeiter des Transkulturellen Pflegedienstes in Hannover. Die Schuhe zieht er aus, wenn er die Wohnung von Herrn Alagöz betritt. Denn der ist Moslem. Etwas verloren wirkt er in seiner Wohnung, es hängen keine Bilder an den Wänden, die Luft ist schlecht.

„Wie geht es Ihnen, Herr Alagöz? Haben sie gut geschlafen? Was sagen Sie zu dem schönen Wetter heute?“ Herr Alagöz murmelt eine unverständliche Antwort. Er sitzt auf seinem Sofa in Jogginghosen und mit einer alten schwarzen Stoffmütze. Auf dem Sofa schläft er auch, dort liegen Kopfkissen und Bettdecke. Alles scheint ihn viel Kraft zu kosten. Alexander Moisch deprimiert das nicht. „Das ist mein Beruf, ich mache ihn gern.“ Und so erzählt er Herrn Alagöz, was er heute morgen schon erlebt hat, und fragt ihn, wie er seine Zeit verbracht habe. Währenddessen erledigt der Pfleger seine Arbeit: Tabletten in die richtigen Behälter füllen, Formulare ausfüllen, die Wohnung lüften. „Wichtig ist die Sensibilität für die individuellen Bedürfnisse des Pflegebedürftigen und das hat nicht unbedingt mit Sprache oder gemeinsamem kulturellen Hintergrund zu tun.“

Das Büro des Transkulturellen Pflegedienstes befindet sich im Hinterhaus eines alten Arbeiterstadtteils. Fernando Angel Cubillos ist Kolumbianer, ihn hat die Liebe nach Deutschland gebracht, heute ist der 54-jährige alleinerziehender Vater. Der Umweltingenieur bekam als ehemaliger Freiwilliger beim Roten Kreuz in Kolumbien direkt einen Job in der Pflege. Schnell merkte der Zugewanderte, dass es einen klaren Bedarf an einer kultursensiblen Pflege gab. Zu diesem Zeitpunkt war von diesem Konzept in der Politik noch nichts zu hören. Fernando Angel Cubillos aber war von seiner Idee überzeugt und gründete 1997 den Transkulturellen Pflegedienst. Viele prophezeiten dem Unternehmen ein schnelles Ende, „Wir waren der erste ambulante Pflegedienst bundesweit, der dieses Konzept vertrat“, sagt Herr Angel Cubillos. „Die Menschen wollen als Individuen wahrgenommen werden und der Versuch, Verständnis für ihre Religion, ihre Kultur und ihre Eigenheiten aufzubringen ist ein Zeichen von Respekt – das fehlte damals“.

Stattdessen bekam er in seiner Tätigkeit als angestellter Pfleger oft nur eine Adresse und einen Schlüssel und wühlte dann bei fremden Leuten in Schubladen, um die Dinge zu finden, die er für die Pflege brauchte. „Der Pflegebedürftige oder die Pflegebedürftige wusste nicht einmal, wer da in seinen oder ihren Sachen herumwühlt – das war furchtbar“, sagt Fernando Angel Cubillos. Er beschloss daraufhin, dass seine Mitarbeitenden der pflegebedürftigen Person immer vorgestellt werden, wenn sie das erste Mal zu

ihnen nach Hause kommen. Das Konzept des Transkulturellen Pflegedienstes ist eigentlich einfach: die Mitarbeitenden werden darin geschult, unterschiedliche religiöse und kulturelle Gewohnheiten und Sensibilitäten wahrzunehmen und dementsprechend zu handeln. Jeden Monat finden eine Schulung und zwei Dienstbesprechungen statt, in denen es unter anderem um den kultursensiblen Umgang mit den Pflegebedürftigen geht. Die Themen werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorgeschlagen. Immer wieder werden Vertreterinnen und Vertreter verschiedener Religionsgemeinschaften eingeladen, um mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über kulturelle Besonderheiten und Eigenheiten zu sprechen. „Jeder Mensch besitzt einen Koffer mit individuellen Erfahrungen und Wertvorstellungen. Diesen Kofferinhalt gilt es, kennen und respektieren zu lernen", fasst Fernando Angel Cubillo das Grundverständnis seiner Arbeit zusammen. So können zwei türkische Familien völlig unterschiedliche Ansichten und Wertvorstellungen haben. Deswegen ist es so wichtig, jeden Koffer neu zu betrachten und entsprechend dem Inhalt zu handeln. „Trotzdem ist das Hintergrundwissen über die verschiedenen Eigenheiten und Traditionen sehr hilfreich, man muss einfach aufmerksam bleiben."

Es ist ein Gerücht, dass Migrantenfamilien ihre Angehörigen ausschließlich zu Hause pflegen wollen. „Die Scham, wenn man die Angehörigen nicht zu Hause pflegen will und kann, ist in allen Kulturen gleich", erklärt Herr Angel Cubillos. Viele Familien mit Migrationshintergrund wissen bisher nicht, dass es Angebote einer kultursensiblen Pflege gibt und stehen daher ambulanten Pflegediensten oder Heimen skeptisch gegenüber. Oft erfahren Pflegerinnen und Pfleger des Transkulturellen Pflegedienstes Ablehnung und Misstrauen, wenn sie das erste Mal zu einem pflegebedürftigen Menschen kommen. Der Pflegedienst steht oftmals für die deutschen Behörden, mit denen die Einwanderer immer wieder Probleme hatten. „Da kann es schon ein Schlüssel sein, wenn man selbst Migrant ist und die Familie merkt, dass das eigene Deutsch nicht perfekt ist. Dann ist sofort mehr Vertrauen da". Etwa 70% der Pflegedürftigen, um die sich der Transkulturelle Pflegedienst kümmert, haben einen Migrationshintergrund – meist kommen sie aus der Türkei, Spanien oder Italien. Doch auch andere Nationen sind vertreten. Auch viele der die Pflegerinnen und Pfleger des Transkulturellen Pflegedienstes haben einen Migrationshintergrund und alle sprechen mindestens zwei Sprachen.

Herr Gonzales ist Spanier. Auch er leidet unter Altersdepressionen. Zweimal täglich kommt der Pflegedienst zu ihm, die Mitarbeitenden haben einen Wohnungsschlüssel. Alexander Moisch duscht Herrn Gonzales und saugt auch schon mal die Wohnung. Es ist zehn Uhr morgens, Herr Gonzales sitzt in der Küche und isst sein Mittagessen, das gerade von „Essen auf Rädern" geliefert wurde. In seinem roten Strickpullover, der kurzen Hose und mit zerstrubbelten Haaren, sieht er aus wie ein kleines Kind, das gerade aufgestanden ist. Alexander Moisch begrüßt ihn herzlich. „Wie haben Sie geschlafen, Herr Gonzales? Schmeckt Ihnen das Mittagessen?" Kleine Fragen, die auch dieser Mann nur mit kurzen Lauten beantwortet. Die Wohnung ist liebevoller eingerichtet als die von Herrn Alagöz und trotzdem erscheint sie trostlos – alle Uhren gehen falsch oder sind gleich ganz stehengeblieben. Herr Gonzales hat einen Betreuer, der sich um die Wohnung kümmert und für freundlichere Möbel gesorgt hat. Heute möchte Herr Gonzales nicht geduscht werden. Diese Entscheidung des Pflegebedürftigen wird respektiert, das ist eine der Grundlagen der Arbeit des Transkulturellen Pflegedienstes. Wie auch der Respekt vor der Lebensweise der Menschen, die der Pflegedienst betreut.

Forum Kultursensible Altenhilfe

Die Institutionen der Altenhilfe stehen vor der Herausforderung, das Recht alt gewordener MigrantInnen auf Beratung, Betreuung und Pflege sicherzustellen und ihre Angebote kultursensibel auszurichten. Das Forum für kultursensible Altenhilfe ist ein bundesweiter, freiwilliger Zusammenschluss von Verbänden, Organisationen, Migrantenorganisationen und Institutionen aus den Arbeitsfeldern der Altenhilfe und Migrationsarbeit sowie angrenzender Tätigkeitsfelder. Das Forum bietet Tipps und Informationen, Schulungsangebote und Weiterbildungsmöglichkeiten und stellt ausgewählte Projekte vor.

Weitere Informationen finden Sie unter www.kultursensible-altenhilfe.de.

Die Handreichung für eine kultursensible Altenhilfe können Sie im Internet unter http://www.kultursensible-altenhilfe.net/download/materialien_kultursensibel/handreichung.pdf herunterladen. Sie bietet Informationen zur professionellen Pflege alt gewordener Migrantinnen und Migranten.

In vielen muslimischen Familien gibt es eine klare Trennung zwischen Frau und Mann. Hier wird der Mann dann nur von einem männlichen Pfleger und die Frau von einer weiblichen Pflegerin versorgt. Einer Frau die Hand zu geben, ist in einigen muslimischen Kreisen für einen Mann, der nicht zur Familie gehört, nicht gestattet. So lässt man auch den Familien Zeit, darüber zu entscheiden, ob der Pflegedienst die Pflege übernehmen soll. Erzwingt man eine schnelle Entscheidung, hat die Familie keine Zeit zu diskutieren, da dies nie vor Fremden geschehen würde. „Letztlich sind es in allen Kulturkreisen immer die Frauen, die darüber entscheiden, ob die Pflege übernommen werden soll oder nicht."

Respekt kann auch einfach nur heißen, den Willen und die Entscheidung des Pflegebedürftigen zu akzeptieren. Wenn Herr Gonzales nicht geduscht werden möchte, saugt Alexander Moisch stattdessen die Wohnung und stellt mit geübtem Blick fest, dass das Kopfkissen neu bezogen werden könnte, obwohl das eigentlich erst in ein paar Tagen dran ist. Währenddessen kommt Herr Gonzales ins Schlafzimmer und legt sich wieder ins Bett. Alexander Moisch animiert ihn, doch aufzubleiben, Herr Gonzales aber möchte schlafen. So bleibt er allein in seinem Bett zurück. Eigentlich hat Alexander Moisch nur fünf Minuten Zeit, um Spritzen und Medikamente zu geben, und zwanzig Minuten fürs Duschen. Alexander Moisch ist oft länger bei seinen Klienten, diese Zeit investiert er privat. Das geht nicht immer, denn manchmal warten auch schon andere auf ihn.

Sarah Kässmann
EFiD-Referentin für Gerechtigkeit und gesellschaftliche Verantwortung