



Klinik offen für alle Kulturen

Interkulturelle Öffnung der Frauenklinik des Klinikum Fulda

Ein Projekt der Deutschen Familienstiftung in Kooperation
mit dem Klinikum Fulda

Laufzeit: Juli 2017 – Juni 2020



Gefördert durch das Hessische Ministerium
für Soziales und Integration



Leitfragen

Wie können wir die neue Herangehensweise an interkulturelle Fragen so kommunizieren, dass das Klinikum sowohl für Personal aus dem internationalen Bereich als auch für zugewanderte Patienten und Patientinnen interessanter wird (Stichwort: Wettbewerbsvorteil)

Wie stellen wir das Funktionieren der interkulturellen Teams langfristig sicher?

Wie stärken wir exemplarisch das Personal der Frauen- und der Kinderklinik, um gut mit den ungewohnten Verhaltensweisen ihrer zunehmend multikulturellen Patienten und Patientinnen und deren Angehörigen umzugehen?

Welche Maßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur der Klinik sind nötig, um diesen Anforderungen gerecht zu werden?

Wie stärken wir Neuzugewanderte und ihre Familien, um gut mit den Gegebenheiten der Frauenklinik und der Kinderklinik klarzukommen?

Ausgangssituation

Durch die jüngste Zuwanderung in die Region Osthessen müssen sich Pflegekräfte im klinischen Ablauf zunehmend mit ungewohnten, kulturell bedingten Verhaltensweisen ihrer Patientinnen und Patienten, häufig aber auch von deren Angehörigen auseinandersetzen. Zudem ist die Mitarbeiterschaft des Klinikums zunehmend international geprägt. Die daraus entstehenden Hemmnisse verzögern im Klinikalltag Arbeitsabläufe, belasten die Zusammenarbeit und erschweren das Halten bestehender Qualitätsstandards. Ziel ist es, in einem drei-jährigen Modellprojekt das Klinikum so weiter zu entwickeln, dass sich die bestehenden Spannungsfelder auflösen.

Ist Analyse: wie zufrieden sind die Mitarbeitenden angesichts der zunehmend multikulturellen Umgebung?

- Die meisten Mitarbeitenden erleben herausfordernde Situationen, zumeist aufgrund von Sprachbarrieren, vermutlich kulturell bedingten Verhaltensweisen und unterschiedlichen Erwartungen an das, was Krankenhauspersonal leistet und was nicht.
- Nahezu alle Beteiligte erleben negative Auswirkungen auf die Qualität ihrer Arbeit und somit auch auf die Qualität der medizinischen Leistungen
- Nahezu alle Beteiligte erleben den Umgang mit den Angehörigen der Kranken als irritierend, unverständlich und in Ausnahmefällen auch als angsteinflößend
- Die multikulturelle Zusammensetzung der Ärzteschaft und der Teams wird als anstrengend, herausfordernd, aber auch als bereichernd erlebt
- Wünsche: Dolmetscher, Übersetzungsmittel, klare Kommunikation intern

Dem Krankenhaus entsteht dadurch –konservativ gerechnet- allein in der Frauenklinik ein zusätzlicher unproduktiver Zeitaufwand von mindestens 180 Stunden/Monat

Was wurde bislang getan?

- Die bestehenden Strukturen wurden top down sowohl durch eine interdisziplinäre Steuerungsgruppe als auch mit Hilfe entsprechender Mitarbeiter- und Patientenbefragungen analysiert.
- Nachhaltige Verankerung kultursensibler Aspekte durch Anpassung von:
 - Leitbild der Klinik,
 - Qualitätsstandards
 - Kommunikationsmittel, wie z. B. mehrsprachige Aufklärungsbroschüren, Beschilderungen mit Piktogrammen oder andere Infomaterialien.
 - Einsetzen von interkulturellen Beauftragten auf vorläufig neun Stationen
- Einführung einer jährlichen Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden, u. a. mit den Schwerpunkten interkulturelle Kommunikation, Wissensvermittlung zu Gewohnheiten und Erwartungen anderer Kulturen und einer Reflexion der eigenen Haltung.
- Externer Austausch (Moscheegemeinden, Einwohnermeldeamt, lokale Gynäkologen..) und der hessischen Ärztekammer.

Nächste Schritte

- Deutschlandweite Pressekonferenz in Fulda mit dem Klinikvorstand, dem Hessischen Sozialministerium, den wichtigsten Stakeholdern und weiteren deutschen Großkliniken
- Vorstellung der Ergebnisse in den verschiedenen Arbeitsgruppen des Zusammenschluss der deutschen Großkliniken mit dem Ziel, diese dort auch zu implementieren
- Prüfung, in wieweit sich die Projektergebnisse in das hessische Gesundheitssystem integrieren lassen
- Roll out in alle wesentlichen Abteilungen des Klinikums
- Abschließende Projektevaluation mit dem Schwerpunkt auf wirtschaftliche Verbesserung/Einsparungen für die Klinik und einer Verbesserung der medizinischen Qualität der Klinik und ihrer Wettbewerbsfähigkeit

Projektleitung und Entwicklung

Ikult

Martina Möller-Öncü

Auf der Tischen 12

36119 Neuhof

Mobil: 0151-54297674

Email: info@i-kult.de