

## Jahrestreffens 2009 der Region Mitte-Süd Frankfurt 15.10.2009

### PROTOKOLL

#### Programm Teil I:

#### **Kultursensibilität als Qualitätsstandard? IKÖ als Managementaufgabe?**

##### **1. Einführung:**

Thema des diesjährigen Jahrestreffens der Region Mitte-Süd des Forums für eine kultursensible Altenhilfe war „Interkulturelle Öffnung (IKÖ) als Leitungsaufgabe und kultursensible Altenhilfe als Qualitätsstandard in der Altenhilfe?“.

Die anwesenden Teilnehmer kamen aus den folgenden Arbeitsfeldern:

Verbände	5
Kirche	2
Migrationsdienste	2
Migrantenorganisationen/-gruppen	5
Gemeinwesenarbeit	3
Bürgerinitiativen	2
Offene Altenhilfe	2
Ambulante Altenhilfe	1
Stationäre Altenhilfe	2
Kommune, Kreis, Land	2
Aus-, Fortbildungsstätte	3
Wissenschaft	2

Frau Zanier begrüßte die TeilnehmerInnen eingereist aus den 4 Bundesländern der Region und führte in das Thema ein. Sie stellte dar, dass – aus den bisherigen Erfahrungen des Forums - in der Altenhilfe nach wie vor das Bewusstsein für Notwendigkeit einer kultursensiblen Ausrichtung und einer interkulturellen Öffnung – und die Anerkennung als Qualitätsmerkmal – nur spärlich vorhanden ist. Bei den Trägern sei eher eine ablehnende Haltung zu beobachten, die auf die irrtümliche Schlußfolgerung beruht, die sehr spärliche Anfrage seitens der Migranten sei ein Indikator für einen nur punktuellen Bedarf. Folglich sei auch eine kultursensible Anpassung der Angebote nicht erforderlich.

Parallel dazu ist es aber erfreulicherweise auch zu beobachten, dass einige Träger - im Hinblick auf die demographische Entwicklung, die bereits 2006 ca. 20% der Gesamtbevölkerung in Deutschland mit Migratonshintergrund verzeichnete (Mikrozensus 2006), - durchaus einen Bedarf an einer kultursensiblen Versorgung erkennen, und sich dieser Entwicklung stellen wollen. Oftmals sind sie aber unsicher darüber, wie Kultursensibilität umgesetzt werden kann, wo man am besten damit anfängt, was wichtig ist. Nur wenige Träger können bereits auf lehrreiche Erfahrungen zurückblicken und stellen eher „Insel“ in der Landschaft der Antenhilfe dar.

Bei Praktikern wird oftmals die Meinung vertreten, dass bei Anwendung des biographischen Ansatzes eine kultursensible Altenhilfe nicht noch zusätzlich eingeführt werden braucht, da in dem biographischen Ansatz der kulturelle Aspekt in der Biographie des Patienten implizit enthalten sei. Hierbei wird jedoch übersehen, dass der biographische Ansatz nur auf der

individuellen Ebene ansetzt und der kulturelle Kontext nicht bewusst in die Wahrnehmung weder der Pflegekraft integriert wird. D.h. es wird nicht nach kulturell relevanten Aspekten explizit gefragt und damit ausgeblendet. Der soziokulturelle Kontext ist aber in sofern relevant als er eine Referenz für die Einordnung und angemessenen Deutung der biographischen Elemente bietet und das Bewusstsein für die Wahrnehmung und Erklärung von Unterschieden bei den Professionellen schärft.

Daß die Kultursensibilität und IKÖ in der Altenhilfe noch kein Qualitätsstandard geworden sind, habe aus Sicht des Forums unter anderem auch nicht unwesentlich damit zu tun, dass diese Qualität als grundsätzlicher Bestandteil der Professionalität und als notwendiger Schritt zur Anpassung an den gesellschaftlichen Modernisierungsprozeß noch nicht anerkannt und verankert ist, und zwar weder fachlich noch gesetzlich noch finanziell.

In der Tat wird weder auf der Ebene der Kostenträger (Pflegekassen aber auch Sozialämter) noch auf fachpolitischer Ebene diese Qualität verbindlich eingefordert. Zum Beispiel in den Richtlinien des MDS der Pflegekassen für die Pflegebegutachtung wie auch in den Richtlinien des MDS für die Qualitätsprüfungen der Pflegeeinrichtungen sind nur sehr allgemeine Hinweise zu Kultursensibilität zu finden: Folglich bieten sie der Praxis weder hilfreiche Handhabung für die Umsetzung noch sind sie bei der Begutachtung gut überprüfbar.

Suche man nach der Relevanz des Themas Kultursensibilität und IKÖ auf politischer Ebene so ist das Ergebnis auch nicht ergiebig. Der „Runde Tisch Pflege“, eine vom BMFSFJ eingerichtete Arbeitsgruppe und durch Experten aus Praxis und Wissenschaft interdisziplinär besetzt, hat 2003-2005 die „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ erarbeitet. Das Ziel dieses Werks ist die Verbesserung der Würde und der Qualität der Pflege und Hilfe in Deutschland und will einen Bewertungsrahmen für die Beurteilung der Qualität der Hilfe – und Pflegeleistungen darstellen. Nach eingehender Sichtung des Papiers ist es festzustellen, dass die Kultursensibilität nur in einem der acht Artikel eine vage Erwähnung findet. Auch in den erläuternden Teilen der Papiers ist eine Auseinandersetzung mit dem Thema nicht wirklich zu erkennen.

Fazit:

Angesichts der beobachteten unzureichenden Verbreitung des Themas sollte eine Auseinandersetzung bei den Trägern und Akteuren der Altenhilfe sowohl fachlich als auch finanziell angeregt werden. Aus der Sicht des Forums sollte die Kultursensibilität zum grundsätzlichen Bestandteil der Professionalität und IKÖ zum Profil der Anbieter in der Altenhilfe und in dem Gesundheitswesen integriert sein. Dazu wären erforderlich: a) deren Einforderung durch politische Rahmenvorgaben b) deren Verankerung in den Richtlinien der Kostenträger durch überprüfbare Indikatoren c) die Koppelung von Finanzierungszusage bzw. die Zulassung der Dienste an der Erfüllung dieser Kriterien.

## **2. Kultursensibilität und IKÖ als Managements- und Leitungsaufgabe bei den Trägern der Altenhilfe (Christine Schubert, AWO Nürnberg)**

*Vortrag siehe pdf-Dokument*

In der anschließenden Diskussion wurde darauf hingewiesen, dass IKÖ zum einen zumeist mit einem Mehraufwand verbunden ist. Dieser Mehraufwand ist der Einführungsphase relevanter während im Laufe der Zeit sich verringert. Die IKÖ bedeutet zum anderen, für die Einrichtung wie für den Träger, eine Veränderung im Sinne einer qualitativen Weiterentwicklung seiner Organisation und seines Profils. Deshalb kann IKÖ nicht als ein „beiläufiger“ Prozess geführt werden, sondern er muß in den Strukturen und Prozessen der Organisation integriert und mit den notwendigen zeitlichen, personellen und finanziellen Ressourcen versehen werden.

Der Weg der Umsetzung soll i.d.R. an die realen Bedingungen des jeweiligen Trägers angepasst werden.

### **3. Kultursensible Ausrichtung des Qualitätsmanagements in Einrichtungen der Altenhilfe und des Gesundheitswesens (Monika Wagner, Diakonisches Werk Berlin Lausitz)**

*Vortrag siehe pdf-Dokument*

Die auf den Vortrag folgende Diskussion ließ noch einmal deutlich werden, dass eine gesetzliche Verankerung von IKÖ und Kultursensibilität notwendig ist, und ein finanzieller Rahmen dafür vorgesehen sein muß, damit IKÖ und Kultursensibilität Verbreitung finden. Entscheidend für die IKÖ Einführung in einer Einrichtung ist die Verankerung des Prozesses auf zwei Ebenen nämlich sowohl auf der Ebene der Geschäftsführung, die die Entscheidung für die Einführung und die Bereitstellung der dafür erforderlichen Ressourcen trifft, als auch auf der Ebene der Mitarbeiter und Führungskräfte. Diese sollen nämlich in den Prozeß eingebunden werden und an der Planung und Entwicklung der Maßnahme zur Weiterentwicklung ihrer Einrichtung von Anfang an beteiligt werden, damit werden sie sie dann auch in der Umsetzung besser mittragen können und wollen. An dem geschilderten Beispiel vom Emanuel Krankenhaus haben sich als zentrale Maßnahmen aus dem Beteiligungsprozess ein kontinuierliches Qualifizierungsprogramm für aller MitarbeiterInnen zum einen und die Überprüfung und Überarbeitung der Informationsstrukturen und –mitteln zum anderen ergeben.

Eine zentrale These, die im Mittelpunkt der Diskussion stand, war: die Umsetzung von IKÖ und KUSE sei so zögerlich, weil neben der Qualitätssteuerung (per Vorschrift) vor allem auch die Finanzierung fehle. In der Tat werden bis heute die Umsetzungsprozesse nur durch externe Projektgelder über die eher zufällig entstandene Beteiligung an seltenen Projekten (wie beim Emanuelkrankenhaus) oder über freiwillige Leistung er finanziell getragen. Damit bleibt die Realisierung eine Beliebigkeit der Träger. Die Finanzierung durch eine politische Entscheidung und über einen gesetzliche Rahmen zur Förderung der Umsetzung würde vermutlich an dem bekannten Argument der Mittelbeschränkung scheitern. Es ist aber auch bekannt und vom Gesundheitsministerium statisch erfasst, dass das Fehlen einer Kultursensibilität oft zu Fehldiagnosen, Fehlbehandlungen und falsche Compliance überproportional bei Menschen mit Migrationshintergrund führt. Dies führt wiederum zu Mehrkosten mit oft bleibenden Gesundheitsschäden für die Betroffenen. Vom Gesundheitsministerium wurde auch eine Schätzung über diese Kosten vorgenommen. An dieser Stelle wurde in der Diskussion darauf hingewiesen, dass der Einsparungseffekt durch eine Kultursensibilität durch IKÖ im Qualitätsmanagement zu deren Finanzierung verwendet werden könnten. Eine solche Investition würde sich langfristig bemerkbar machen. Bis es wirtschaftlich zu einer Vorteil-Situation kommt, müssten Gelder in die Hand genommen werden und dafür braucht es des politischen Willens.

#### **Programm Teil II:**

#### **Austausch über Projekte und Entwicklungen in den Standorten der Region Mitte-Süd**

##### **1. Beratungs- und Koordinierungsstelle (BEKO) Häusliche Versorgung von Migranten in Ludwigshafen (Susanne Motallebi)**

Susanne Motallebi stellte die Beratungs- und Koordinierungsstelle Häusliche Versorgung von Migranten in Ludwigshafen vor. Es handelt sich dabei um eine den Pflegestützpunkten übergeordnete Stelle, die als Erstanlaufstelle für Migranten, Fachpersonal und Pflegekräften dienen soll, jedoch primär keine Einzelfallhilfe behandelt. Ziele sind Beratung der Fachstellen, die Weitervermittlung an andere Stellen, die Verbreitung von Informationen und Koordination.

Eingerichtet wurde die BEKO am 1. Februar 2009 und ist bis zum 31. Dezember 2011 angelegt. Sie wird zu 80% vom Land Rheinland-Pfalz getragen und zu 20% von einem Trägerverbund.

Insbesondere ist die Beratungs- und Koordinierungsstelle für die Entwicklung und Stärkung von Netzwerken zur Verbesserung der häuslichen Versorgung von Migranten zuständig und kümmert sich um die Entwicklung von migrantenspezifischen Angeboten und von niedrigschwelligem Informationsmaterial durch direkten Kontakt zu und Einbeziehung von den Migranten, um deren Wünsche und Bedürfnisse berücksichtigen zu können. Weitere Aufgaben sind die Förderung des Ehrenamts bei Migranten (z.B. Nachbarschaftshilfe), die Bildung von Fachdiensten und die Stärkung interkultureller Kompetenz sowie Öffentlichkeitsarbeit. Daneben wird eine kostenlose niedrigschwellige Erstberatung angeboten.

Frau Motallebi berichtete, dass die Einrichtung der BEKO von allen Seiten begrüßt wurde und dass die Beratungsstellen in Ludwigshafen Migranten als Kunden erkannt haben. Eine interkulturelle Öffnung (IKÖ) hat jedoch noch nicht stattgefunden.

## **2. DSK Seniorenzentrum Ludwigshafen, Hemshof (Stephen Husk Leitung)**

Stephen Husk stellte als Heimleiter des privaten Seniorenzentrums in Ludwigshafen das Haus vor. Die Einrichtung verfügt über 253 Betten.

Mit der Bildung einer AG zur Konzeptentwicklung wurde im Jahr 2006 der Grundstein für eine interkulturelle Öffnung gelegt. Im Frühjahr 2009 konnte mit der Umsetzung dieses Konzepts begonnen werden. Die AG ist offen für Interessierte und beispielsweise stets bei Fortbildungen zugegen.

Nachdem zunächst keine Anfragen kamen, leben in der Einrichtung nun 11 Bewohner mit Migrationshintergrund.

Herr Husk berichtete von den Erfahrungen, die im Rahmen der IKÖ gemacht wurden und zeigte an einigen Beispielen auf, dass Flexibilität und die Bereitschaft zum Aushandeln von Kompromissen zusammen mit den Angehörigen wichtige Voraussetzungen für die Gestaltung einer kultursensiblen Kommunikation und die Lösung von Spannungen sind. Er wies darauf hin, dass bei der Entwicklung des Konzepts einige wichtige Aspekte nicht bedacht wurden, die in der Praxis zu Problemen führten. So wurde etwa übersehen, unterschiedliche Familienstrukturen zu berücksichtigen, die u.a. andere Vorstellungen von Pflege bedingen und dazu führen können, dass stationäre Pflege aus Angst davor, dass die eigenen Kultur nicht mehr gelebt werden kann, abgelehnt wird. So bringt jeder Einzug von Menschen mit Migrationshintergrund neue, unvorhersehbare Herausforderungen, deren Lösung im Aushandeln von Kompromissen mit allen Beteiligten besteht.

## **3. Kreis Offenbach Leitstelle Älterwerden (Hedda Jank-Mittler\_ Kreis Offenbach))**

Die Leitstelle Älterwerden des Kreis Offenbach wurde von Frau Hedda Jank-Mittler vorgestellt. Ziel dieser Stelle ist die Umsetzung und Fortschreibung des Altenplans von 1992 sowie die Sicherung der Altenplanung und Strukturentwicklung im Kreis Offenbach. Die Leitstelle Älterwerden plant einzelne Projekte und begleitet Kommunen bei der Altenhilfeplanung. Zu den Aufgaben gehören ebenso die Dokumentation und Evaluation sowie Fachberatung und Fortbildung.

Frau Jank-Mittler ging anhand des aktuellen Projekts „Stärken vor Ort – Pflegebedürftig kann jeder werden“ auf ein weiteres Arbeitsfeld der Leitstelle Älterwerden ein: Die Entwicklung von Handlungsempfehlungen und Informationsmaterialien. Das Projekt „Stärken von Ort“ beinhaltet u.a. die Entwicklung von Flyern in deutscher und türkischer Sprache, mit deren Hilfe Frauen mit Migrationshintergrund Qualifizierungsmöglichkeiten aufgezeigt werden. Ebenso wurden Informationsmaterialien über Demenz auf Türkisch angefertigt.

#### **4. Sprachkurs für ältere Migranten, Viernheim (Flavio Danieli Caritasverband Darmstadt - Bensheim)**

Herr Danieli stellte das Konzept des Sprachkurses „Wissend altern in Viernheim“ vor, der auf die Bedürfnisse älterer Migranten zugeschnitten ist. Neben der Vermittlung der deutschen Sprache steht die Vermittlung von Informationen, die den Bedarfen älterer Migranten entsprechen, im Zentrum. Finanziert wird der von Januar bis Dezember 2010 dauernde Kurs von der Sparkasse Viernheim.

Im Rahmen des Zuwanderungsgesetzes 2005 wurden Sprachkurse für Migranten sowohl gefordert als auch gefördert, wobei jedoch die Zielgruppe der älteren Migranten und ihre Lernbedingungen nicht beachtet wurde. Dieser Mangel soll durch einen Kurs, der unter aktiver Beteiligung und Einbeziehung älterer Migranten konzipiert ist, behoben werden.

Dabei geht es *nicht nur* um das Erlernen der Sprache, *sondern auch* um gemeinsame Unternehmungen, Kulturaustausch und nicht zuletzt die Vermittlung von Strukturen der Altenhilfe und andere für die Zielgruppe relevante Informationen, wie beispielsweise Ernährung und Bewegung sowie Freizeitgestaltung. Die Vermittlung von Vokabel, Grammatik und Redewendungen übernimmt eine russische Lehrerin, für gemeinsame Exkursionen und Ausflüge, etwa die Besichtigung unterschiedlicher Wohnformen und Hilfestrukturen für Ältere, Schwimmen, Kino oder auch Picknick, steht eine Praktikantin zur Verfügung. Referenten informieren die Teilnehmer über die Strukturen der Altenhilfe.

Der Sprachkurs sieht also eine vielfältige Art des Lernens vor und geht von einer ganzheitlichen Betrachtung des Bedarfs von Menschen aus.

#### **5. CASA – Projekt (Care Assistants Search Agency, Vivian Guerrero Meneses, ISIS Frankfurt)**

Das CASA-Projekt wurde von Frau Guerrero Meneses vorgestellt. Es richtet sich insbesondere an in der Pflege tätige Migrantinnen.

Ziel des Projektes ist die Verbesserung der Qualität von Pflegehilfsleistungen für Pflegebedürftige sowie die Verbesserung der Arbeitsbedingungen und –chancen von Pflegenden aus Drittländern durch gezielte Qualifikation.

Mit Hilfe des CASA-Projektes soll ein Pool von Pflegekräften geschaffen werden, die weitervermittelt werden können. Außerdem soll eine Art „Pakte“ zusammengestellt werden, das von etwa Wohlfahrtsverbänden übernommen werden kann. Migrantinnen sollen über die Rechte und Pflichten in Pflegeberufen besser informiert werden.

Ausgelegt ist das Projekt auf den Zeitraum von zwei Jahren (2008 bis 2010) und wird von der EU-Kommission finanziert.

#### **6. XENOS –Projekte (maxQ im bfw, Martina Dücker)**

Das von Frau Dücker vorgestellte XENOS-Projekt von maxQ im bfw hat sich zum Ziel gesetzt, *kulturkompetente* Pflege im Unterricht zu verankern. Von 2009 bis 2012 steht eine Finanzierung durch die EU zur Verfügung im Rahmen „Kulturkompetenz in Ausbildung und Praxis“.

Seit 2002 wurden Module zu „IKÖ in der Pflege“ entwickelt, die im Unterricht umgesetzt wurden. Kulturkompetente Pflege soll dabei als Querschnittsthema unterrichtet werden.

Frau Dücker berichtete, dass bei der Umsetzung im Unterricht große Schwierigkeiten auftauchten, da sowohl von Seiten der Lehrenden als auch von Seiten der Schüler eine enorme Abwehrhaltung zu erkennen war, die der Meinung waren, der Ansatz würde schon durch die Biographiearbeit abgedeckt. Daraufhin wurden eine Anti-Rassismus-Trainerin sowie eine Spezialpädagogin für interkulturelle Pflege (Katrin Jäger) eingesetzt, wodurch jedoch wiederum einige Probleme entstanden.

## Abstimmung zum Thema für das Jahrestreffen 2010

Zur Auswahl standen folgende Themen:

1. Beratungsdienste interkulturell öffnen: Wie?
2. Gemeinschaftlich orientierte, interkulturelle Wohnkonzepte, Quartiersarbeit und Wohnbestand
3. Angebote für demenziell erkrankte MigrantInnen, Angehörigenarbeit und ehrenamtliches Engagement
4. Bürgerschaftliches Engagement als Partizipationsform

Die Mehrheit der Teilnehmer entschied sich für das Thema „Gemeinschaftlich orientierte, interkulturelle Wohnkonzepte, Quartiersarbeit und Wohnbestand“. Das nächste Jahrestreffen ist für Oktober 2010 geplant. Als Tagungsort wäre das Mehrgenerationenhaus in Tübingendenkbar. Der endgültige Veranstaltungsort wird nach Beendigung der Recherche zur Vorbereitung der Tagung festgelegt sowie das genaue Datum.

Wie gewohnt wird die Ansprechpartnerin der Region Süd, G. Zanier die Vorankündigung im und die Einladung an alle Mitglieder der Region versenden.

f.d.P. Gitte Gesner /gz

## Literatur zum Thema:

- Habermann, Monika et al. 2009. Planung und Steuerung der Pflegeversorgung auch für Migranten und Migrantinnen? – Eine Analyse der Pflege- und Gesundheitsberichterstattung in der ambulanten und stationären Altenpflege. *Gesundheitswesen* 71: 363-367.
- Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur Begutachtung von Pflegebedürftigkeit nach dem XI. Buch des Sozialgesetzbuches. [http://www.mds-ev.de/media/pdf/BRI\\_Pflege090608.pdf](http://www.mds-ev.de/media/pdf/BRI_Pflege090608.pdf). Stand: 08.06.2009.
- Baric-Büdel, Dragica 2002. *Impulsreferat: Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe der AWO anlässlich der DIE-Fachtagung: Interkulturelle Altenpflege von der Theorie zur Praxis am 22.01.2002.* [http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doo-2002/baric-buedel02\\_01.pdf](http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doo-2002/baric-buedel02_01.pdf).
- Falge, Christiane 2009. *Interkulturelle Öffnung des Gesundheitssystems.* Baden-Baden: Nomos. [http://bvbr.bib-bvb.de:8991/F?func=service&doc\\_library=BVB01&doc\\_number=017037258&line\\_number=0001&func\\_code=DB\\_RECORDS&service\\_type=MEDIA](http://bvbr.bib-bvb.de:8991/F?func=service&doc_library=BVB01&doc_number=017037258&line_number=0001&func_code=DB_RECORDS&service_type=MEDIA).
- Filsinger, Dieter 2002. *Interkulturelle Öffnung Sozialer Dienste. Expertise im Auftrag der Regietelle E & C.* Saarbrücken/Berlin. <http://www.eundc.de/pdf/07700.pdf>.
- Gemeinsame Grundsätze und Maßstäbe zur Qualität und Qualitätssicherung einschl. des Verfahrens zur Durchführung von Qualitätsprüfungen nach § 80 SGB XI in den vollstationären Pflegeeinrichtungen vom 07.03.1996. [http://www.mds-ev.de/media/pdf/GuM-QS\\_stat\(1\).pdf](http://www.mds-ev.de/media/pdf/GuM-QS_stat(1).pdf).
- Gemeinsame Grundsätze und Maßstäbe zur Qualität und Qualitätssicherung einschl. des Verfahrens zur Durchführung von Qualitätsprüfungen nach § 80 SGB XI in der ambulanten Pflege vom 10.07.1995 (i.d.F. vom 31.03.1996). [http://www.mds-ev.de/media/pdf/GuM-QS\\_amb\(1\).pdf](http://www.mds-ev.de/media/pdf/GuM-QS_amb(1).pdf).
- Gemeinsame Grundsätze und Maßstäbe zur Qualität und Qualitätssicherung einschl. des Verfahrens zur Durchführung von Qualitätsprüfungen nach § 80 SGB XI in der teilstationären Pflege (Tages- und Nachtpflege) vom 18.08.1995 (i.d.F. vom 31.03.1996). [http://www.mds-ev.de/media/pdf/GuM-QS\\_teilstat\(1\).pdf](http://www.mds-ev.de/media/pdf/GuM-QS_teilstat(1).pdf).
- Gemeinsame Grundsätze und Maßstäbe zur Qualität und Qualitätssicherung einschl. des Verfahrens zur Durchführung von Qualitätsprüfungen nach § 80 SGB XI in der Kurzzeitpflege vom 18.08.1995 (i.d.F. vom 31.03.1996). [http://www.mds-ev.de/media/pdf/GuM-QS\\_kurzz\(1\).pdf](http://www.mds-ev.de/media/pdf/GuM-QS_kurzz(1).pdf).
- Gesetz zur strukturellen Weiterentwicklung der Pflegeversicherung (Pflege-Weiterentwicklungsgesetz) vom 28.05.2008. <http://www.bgblportal.de/BGBl/bgbl1f/bgbl108s0874.pdf>.
- Handschuck, Sabine; Schröer, Hubertus 1994. *Interkulturelle Orientierung als Qualitätsstandard sozialer Arbeit.* [http://www.iqm.de/dokus/interkulturelle\\_orientierung\\_standard.pdf](http://www.iqm.de/dokus/interkulturelle_orientierung_standard.pdf).
- Hinz-Rommel, Wolfgang 2000. Interkulturelle Öffnung als Innovation. Erfahrungen für die Praxis. <http://www.tik-iaf-berlin.de/pages/HauptSeiten/TextSeiten/texte6.html>.

Ullrich, Birgit 2002. Kultursensible Pflege. Ältere Migranten in der Einwanderungsgesellschaft. Ein Beitrag zur Qualitätsdiskussion in Pflegeeinrichtungen. *Blätter der Wohlfahrtspflege*, Band 149 (5): 189-192.

Wagner, Monika 2007. *Prozesse interkultureller Öffnung in der Altenhilfe/Pflege – wie sich Einrichtungen der Diakonie interkulturell öffnen können.* <http://www.bgz-berlin.de/uploads/File/Good%20Practice%203%20-%20interkulturelle%20oeffnung%20in%20der%20altenhilfe.pdf>.

Wagner, Monika 2007. Prozesse interkultureller Öffnung in der Altenhilfe/Pflege. Begriffserklärungen und Praxiserfahrungen. In Amann, S. et al (Hg.), *ETHNICITY. Zwei Modelle für eine Welt im Wandel: Empfehlungen zur Einführung von Diversity Management und interkultureller Öffnung. Eine Handreichung.* Berlin, S. 16-22. [http://209.85.129.132/search?q=cache:RU8dM-kvv0AJ:www3.kk.dk/PolitikOgIndflydelse/IPolitiskFokus/Integration/EqualProjekter/~/\\_/media/7F7CF6D5F4464F2E8278AD739BBDCBF4.ashx+amann+ethnicity&cd=4&hl=de&ct=clnk&gl=de&client=firefox-a](http://209.85.129.132/search?q=cache:RU8dM-kvv0AJ:www3.kk.dk/PolitikOgIndflydelse/IPolitiskFokus/Integration/EqualProjekter/~/_/media/7F7CF6D5F4464F2E8278AD739BBDCBF4.ashx+amann+ethnicity&cd=4&hl=de&ct=clnk&gl=de&client=firefox-a).