

Diversity

**Ein Schlüsselfaktor für die Qualität in der
Altenhilfe**

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Eine (nicht völlig) neue Perspektive

- Soziale Dienstleistungen sind lebensbegleitende und unterstützende Dienstleistungen
- Ziel ist die Erhaltung bzw. Verbesserung des individuellen und subjektiv bewerteten Wohlbefindens und die Sicherung der Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben

Diversity: Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Eine komplexe Dienstleistung

Grundversorgung

Wohnung, Wasser, Strom Heizung
Zimmerreinigung, 3 Hauptmahlzeiten, 3
Zwischenmahlzeiten, Wäscheversorgung
usw.

Pflege

Waschen, Anziehen, Haare kämmen,
Hilfe beim Gehen, beim Stehen, beim
Essen, beim Toilettengang, Verbände
Wechseln, Medikamente reichen usw.
usw.

Ermöglichung von Teilhabe

Gemeinschaft, Aktivitäten, kulturelle
Angebote, Ausflüge, Arztbesuche,
Kontakte unterstützen usw.

Lebensqualität

Geborgenheit, Freundschaft, Heimat,
Sicherheit, Vertrauen, Begleitung,
Wohlbefinden

Diversity: Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Gute Qualität?

- Gut ausgebildetes Personal und exzellente medizinische Pflege ist nur die Basisqualität, die schlicht voraus zu setzen ist, wenn jemand Pflege benötigt
- Exzellente Qualität ist aber auch , z.B.:
- die individuelle Idee der Klienten*innen von dem was ihnen guttut
- die Klient*innen werden als wertvolle Mitglieder der Gesellschaft wahrgenommen
- die Klient*innen bestimmen selbst ihren Lebensstil
- die Klient*innen sind zuverlässig vor Diskriminierung und Bevormundung geschützt

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Eine (nicht völlig) neue Perspektive

- Es geht nicht darum die richtige Tablette zum richtigen Zeitpunkt zu verabreichen weil es medizinisch erforderlich ist
- Es geht darum die richtige Tablette zum richtigen Zeitpunkt zu verabreichen, wenn es den Zielen der Sicherung des subjektiven und individuellen Wohlbefindens und der sozialen und kulturellen Teilhabe dient **und** dem Willen der Klienten entspricht

Diversity: Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Aspekte von Vielfalt in der Altenhilfe

Alter

Breites Altersspektrum:

- Sehr alte Klienten*innen
- Junge Mitarbeiter*innen

Geschlecht

Frauen sind in der Mehrheit

- Klient*innen 80%
- Mitarbeiter*innen 65%

Ethnischer Hintergrund

- die Mehrheit der Klient*innen haben einen deutschen Hintergrund
- viele Mitarbeiter*innen haben keinen deutschen Hintergrund

Sexuelle Orientierung

- Mehrheit der Klient*innen ist heterosexuell
- Minderheit der homosexuellen Klient*innen lebt dies offen

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Vielfalt der Klient*innen

- Frau Müller, 85 Jahre alt, hört gerne Volksmusik und spielt gerne Bingo
- Herr Öztürk, 69 Jahre alt, legt Wert auf Halal Essen und Betreuung durch einen Imam, er kann kaum deutsch sprechen
- Herr Ernst, 80 Jahre alt, ist schwul, hasst Volksmusik und geht gerne in die Oper
- Frau Maier, 75 Jahre alt, ist dement und legt sich immer zu Frau Müller ins Bett

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Hohe Anforderungen

Qualität kann unter diesen Bedingungen nur entstehen, wenn,

- verstanden wird, dass die Klient*innen so unterschiedlich sind.
- verstanden wird, dass unterschiedliche Klient*innen unterschiedliche individuelle und passgenaue Unterstützung benötigen.
- die vielfältigen Potentiale der Mitarbeiter*innen bekannt sind
- die Potentiale der Mitarbeiter*innen auch abgerufen und genutzt werden.

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Hohe Anforderungen

- Klient*innen und Mitarbeiter*innen wollen sicher sein, dass ihre individuellen Bedürfnisse, Wünsche, Ängste, Gewohnheiten und Lebensstile nicht nur toleriert sondern akzeptiert werden
- Das Unternehmen muss ein klares eindeutiges und öffentliches Statement zu seiner Haltung abgeben.
- Die Haltung muss permanent und nachhaltig kommuniziert werden.
- Die Haltung muss sich im alltäglichen Handeln widerspiegeln

Diversity: Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Vorbild Niederlande



- Zertifizierung von LSBTI-freundlichen Pflegeheimen mit einem “Rosa Schlüssel” (Roze Looper)
- Externe Überprüfung gemeinsam entwickelt von LSBTI Verbänden mit wissenschaftlicher Begleitung
- Überprüfung durch eine zugelassene Zertifizierungsstelle

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Beispiele für Kriterien im Bereich Unternehmenspolitik und Organisation

- In Satzung, Leitbild und vergleichbaren Unternehmensgrundsätzen müssen Aussagen zum Umgang mit LSBTI enthalten sein
- Vorlage eines Diversity Konzepts
- Anamnese und Biographieerhebung (M/F/D) und Erhebung von Diskriminierungserfahrungen
- Gibt es eine Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Gruppierungen (Aidshilfe...)

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Beispiele für Kriterien im Bereich Unternehmenspolitik und Organisation

- Gibt es ein Merkblatt zum Umgang mit Beschwerden (Beschwerdemanagement)
- Vertrauensperson für Klient*innen
- Ist die Vertrauensperson den Klient*innen bekannt
- Zusammenarbeit zwischen Diversitätsbeauftragten, Vertrauenspersonen und Einrichtung

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Beispiele für Kriterien im Bereich Personalpolitik

- Nachweis der Schulung aller Mitarbeiter
- Einarbeitungskonzept beinhaltet Themen zur Diversität
- Gleichgeschlechtlich liebende Mitarbeiter*innen sind bekannt und dem wird offen begegnet
- Sie können Ihre Partner*innen zu Betriebsfeiern mitbringen
- Diversitätsbeauftragte

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Beispiele für Kriterien im Bereich Personalpolitik

- gibt es thematische Besprechungen bei denen die sex. Orientierung Thema sein kann / ist
- Wird es bei der Ausbildung thematisiert
- Ist es Thema bei Fort- und Weiterbildungen
- Werden Schulungen angeboten
- Gibt es einen Verhaltenskodex
- werden Mitarbeiter*innen ermutigt Vorreiterrollen zu übernehmen

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Umsetzung in unserer Organisation

- Ergänzung des Leitbildes:
„Dies bedeutet, dass wir die lebensgeschichtliche Prägung, die religiösen, sozialen und kulturellen Bedürfnisse, die sexuelle Identität und alles, was die Persönlichkeit ausmacht, besonders achten...“
- Entwicklung eines Diversity Konzeptes
- Enge Zusammenarbeit mit Freiwilligen auf Vorstands- und Fachbereichsebene

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Umsetzung in unseren stationären Einrichtungen

- Benennung externer Toleranzbeauftragten als Ansprechpartner für die Bewohner und als Berater für die Einrichtung.
- LSBTIQ Themen in Besprechungen

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Umsetzung in unseren stationären Einrichtungen

- Schulung aller Mitarbeiter zum Thema „Lebenserfahrungen älterer homosexueller Männer“
- Etablierung von Angeboten für homosexuelle Männer (Lesungen, Filmvorführungen, Diskussionen etc)

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Umsetzung in unseren stationären Einrichtungen

- Informationen an Angehörigenabenden
- Einbindung der Bewohnerververtretung
- Informationen an Sozialdienste, Organisationen und Gruppierungen (Aidshilfe, 40+, Sozialbezirksvorsteher*innen , Seniorenbeirat,...)

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Umsetzung in unserer Organisation

- **Änderung der Begrifflichkeit: Akzeptanz statt Toleranz**
- **Integration in das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem**

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Umsetzung in unseren stationären Einrichtungen

- Aufnahme HIV infizierter Männer und Schulung aller Mitarbeiter im Umgang mit HIV und Folgeerkrankungen durch die AIDS-Hilfe Frankfurt
- Enge Kooperation mit dem Infektiologikum Frankfurt zur medizinischen Betreuung HIV infizierter Bewohner ab Januar 2014

Diversity: Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Ergebnisse

- Positive Wahrnehmung bei den Klienten*innen, Mitarbeiter*innen und in der Öffentlichkeit
- Deutlich erkennbar mehr Nachfrage von LSBTI Klienten
- Allgemeine Verbesserung der Zufriedenheit der Klienten
- Allgemein verbesserte Beachtung individueller Wünsche und Bedürfnisse

Diversity: Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

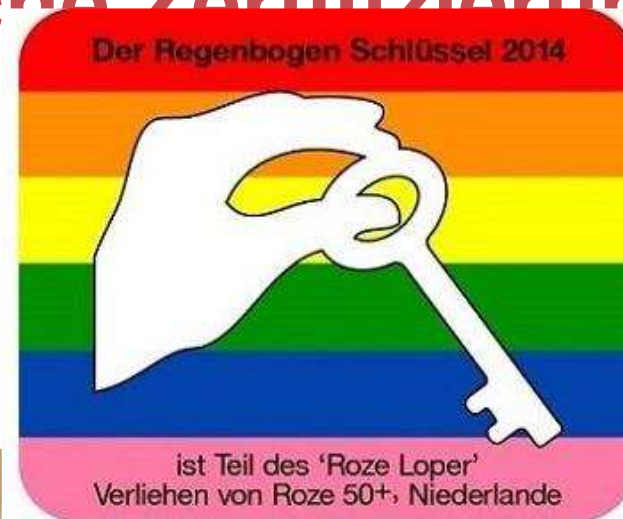
Ergebnisse

- Mitarbeiter*innen nehmen die Einrichtung positiver wahr
- Mitarbeiter*innen sagen, dass sie sich aus diesem Grund für uns als Arbeitgeber entschieden haben
- Die Grundsätze des Regenbogenschlüssels sind auf andere Themen leicht übertragbar. Ein Beispiel ist die Pflege älterer Migranten
- Hohe Aufmerksamkeit der Medien

Diversity: Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Erfolgreiche Zertifizierung in 2014

Julie-Roger-Haus



Sozial- und Rehasentrum
West



Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Umsetzung in der Regenbogenpflege

Stolpersteine

- Ältere Menschen gelten nicht per se als tolerant
- Prägung der Klienten in der Jugend eher homophob
- Thema Sexualität im Alter generell eher tabuisiert
- Vorbehalte und Ängste in der Zielgruppe
- Unbekannte Anzahl möglicher Klienten
- bisher umgesetzten Projekte in Deutschland

Diversity: Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

Was braucht es für die Umsetzung



Viel Herzblut



einen festen Willen



kluge Strukturen



einen langen Atem



Unterstützung aus der Community

Diversity:

Ein Schlüsselfaktor für Qualität in der Altenhilfe

DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Kontakt:

Peter Gehweiler, Fachbereichsleitung

Diversitätsbeauftragter LSBTIQ

Mail: peter.gehweiler@frankfurter-verband.de

Telefon: +49 69 299807 2353

Frédéric Lauscher, Vorstandsvorsitzender

Mail: frederic.lauscher@frankfurter-verband.de

Telefon: +49 69 299807 0