

Kultursensibel pflegen

# AHP Frankfurt: Vertrauen schaffen mit der Muttersprache

Immer mehr Migranten werden in Deutschland alt und pflegebedürftig. Der Bedarf an kultursensiblen Angeboten im Gesundheitsbereich nimmt zu. Der „Ambulante Häusliche Pflegedienst Nadia Qani“ – kurz AHP – aus Frankfurt am Main hat sich darauf spezialisiert: Die Geschäftsführerin Nadia Qani beschäftigt 41 Mitarbeiter aus 20 Nationen. Sie sprechen die Sprachen der Klienten, kennen die unterschiedlichen religiösen und kulturellen Vorschriften und Gepflogenheiten.

**S**eit 1996 gibt es den kultursensiblen Pflegedienst. „Damals musste ich vielen Leuten erst mal buchstabieren, was ich mache, weil Integration, Mi-

gration, Kultursensibilität kein Thema waren“, erklärt Qani. „Barfuß, mit nur einem Kleid“, kam sie 1980 als Asylsuchende aus Afghanistan. Nach mehre-

ren beruflichen Stationen, unter anderem als Kassiererin und Reinigungskraft, landete Qani als Pflegehelferin in der Altenpflege. Dort erkannte sie die Notwendigkeit, ältere Migranten in ihrer jeweiligen Muttersprache zu betreuen und gründete mit Einführung der Pflegeversicherung ihren eigenen Pflegedienst.

AHP betreut zurzeit 49 Klienten mit den unterschiedlichsten sprachlichen und religiösen Hintergründen. Wenn sie einen neuen griechischen Klienten aufnimmt, hat die Geschäftsführerin schon den Anspruch, „dort einen griechischstämmigen Mitarbeiter hinzuschicken, der selbst orthodox ist.“ Die gebürtige Afghanin ist stolz darauf, „dass wir in einer Stadt wie Frankfurt mit verschiedenen Kulturen, Traditionen und Religionen leben.“ Der kultursensible Pflegedienst deckt neben den gängigen Leistungen der Grund- und Behandlungspflege bei Bedarf auch stundenweise Betreuung – etwa Begleitung zu Veranstaltungen –, 24-Stunden-Betreuung und hauswirtschaftliche Leistungen ab.

Nadia Qani wurde bereits mehrfach als Unternehmerin ausgezeichnet, zum Beispiel für die berufliche Integration von „Best Ager“ ab 40 oder internationalen Mitarbeiterinnen. So schlägt sie zwei Fliegen mit einer Klappe: Sie bietet Frauen eine berufliche Perspektive – oft nach langen Jahren als Hausfrau – und befriedigt gleichzeitig den zunehmenden Pflegebedarf älterer Migranten. Dabei handelt es sich um eine Generation, die jahrzehntlang vorhatte, spätestens im Alter wieder in das Heimatland zurückzukehren. Vor allem die Frauen haben oft kaum Deutsch gelernt und sind im Alter sehr dankbar für Betreuungskräfte, die ihre Sprache sprechen, ihre religiösen Bedürfnisse berücksichtigen oder die heimischen Gerichte zubereiten können.



## Die Pflege in fremde Hände geben

Die Tradition vieler Kulturen verlangt es, dass Pflegebedürftigkeit von der eigenen Familie aufgefangen wird. Aber gerade in Großstädten leben die Familien häufig nicht mehr unter einem Dach, die Kinder wohnen möglicherweise weiter weg, gehen ganztags arbeiten und kümmern sich um ihre eigene Familie kümmern. Die Mitarbeiter von AHP müssen daher sehr behutsam vorgehen, denn für viele der Klienten ist es zunächst schwierig, die Pflege in fremde Hände zu geben, zumal in den eigenen vier Wänden.

„Diese Leute, die heute alt und krank sind, brauchen auch Pflege. Die haben hier gearbeitet und jahrelang in die Sozialversicherung eingezahlt.“ Man könne von ihnen in fortgeschrittenem Alter nicht mehr erwarten, dass sie sich auf eine deutsche Pflegekraft einstellen, die ihre Sprache nicht spricht und möglicherweise die gewohnten Speisen und Feiertage nicht kennt. Dennoch betont Qani: „Deutschland ist für viele Migranten die zweite Heimat geworden.“ Die meisten fühlten sich sehr wohl hier und seien glücklich mit ihrem Leben in Deutschland.

Herr Riaz arbeitet seit fünf Jahren bei AHP. An seiner Tätigkeit in der ambulanten Pflege schätzt er, „selbstständig zu arbeiten und immer unterwegs zu sein“. Ganz besonders wichtig ist ihm aber das enge Vertrauensverhältnis zu den Klienten, das sich über die Jahre entwickelt hat. Wenngleich der examinierte Krankenpfleger meistens die Nachmittagschicht hat und Grundpflege somit normalerweise nicht anfällt, ist es vor allem für Frauen aus anderen Kulturkreisen nicht selbstverständlich, dass sie sich von einem Mann betreuen lassen. „Man muss sich einmal vorstellen, was so eine Situation für eine muslimische Frau bedeutet, die einem Mann normalerweise nicht mal die nackten Unterarme zeigen darf“, erklärt Riaz.

Der gebürtige Afghane kam wie Nadia Qani während der sowjetischen Intervention nach Deutschland. Er fing zunächst ein Medizinstudium an, entschied sich dann aber aufgrund der schwierigen finanziellen Situation als Student und Familienvater für eine Ausbildung zum Krankenpfleger, die er in einer Frankfurter Klinik absolvierte.

Kultursensibel pflegen, das bedeutet für den Krankenpfleger zunächst einmal ganz allgemein, den Menschen mit seinen individuellen Bedürfnissen in seiner besonderen Situation zu respektieren. Kultursensibel zu pflegen kann aber auch ganz konkret bedeuten, die Sprache des Klienten zu sprechen. Frau M. ist eine von zehn Klienten, die der Mitarbeiter in seiner Schicht aufsucht. Die 78-jährige Iranerin spricht kaum Deutsch und führt mit Riaz ein vertrautes Gespräch auf Persisch. Im Hintergrund läuft ein persischer Fernsehsender. Beim Abschied bekommen wir Weintrauben mit auf den Weg. Auch das ist kulturelle Sensibilität: „Das angebotene Essen abzulehnen, wäre grob unhöflich gewesen“, erklärt Riaz. Hinzu kommen spezielle kulturelle Feinheiten: Für die Betreuer von muslimischen Klienten etwa ist es selbstverständlich, beim Betreten der Wohnung die Schuhe auszuziehen, mit ihren Klienten zu festen Zeiten zu beten oder die spezifischen Ernährungsregeln einzuhalten.

Aber auch zahlreiche Klienten ohne Migrationshintergrund betreut „AHP Nadia Qani“. Sie schätzen das multikulturelle Team, das Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter und dass diese sich oft mehr Zeit nehmen als bei anderen Pflegediensten. Etwa für Herrn K., einen hessischen Fußballnarr, macht Herr Riaz auch gerne mal einen Umweg zum Bäcker oder erscheint morgens erst um zehn Uhr, da der Klient die ganze Nacht die Damenfußball-WM in Kanada verfolgt hat.

## Soziales Engagement und Wirtschaftlichkeit

Werbung muss der Pflegedienst nicht mehr machen. Nadia Qani setzt ganz auf Mundpropaganda, etwa über die Nachbarschaft oder die Gemeinden. Sie kann es sich inzwischen sogar leisten, nur noch Klienten aus den nordwestlichen Frankfurter Stadtteilen aufzunehmen, wo sich die Büroräume befinden und wo die meisten Mitarbeiter ihre Tour mit den weißen Kleinwagen mit dem orangefrühen Logo beginnen.

So beschwerlich der berufliche Weg für Nadia Qani in Deutschland zunächst war, so gestaltet er sich ebenso für viele ihrer Mitarbeiter. Einige der

## VERANTWORTUNG



© Image Source\_X Image Source\_X

Seit 2003 bildet der Ambulante Häusliche Pflegedienst aus, momentan sind es fünf Auszubildende. „AHP Nadia Qani“ bietet sämtliche Qualifikationsstufen in der Pflege an: Pflegeassistentin, Pflegehilfe, die dreijährige Ausbildung in der Kranken- oder Altenpflege sowie zum/zur Bürokaufmann/-frau im Gesundheitswesen.

Nadia Qani hatte auch schon Mitarbeiter, die in ihren Herkunftsländern Medizin studiert haben. Sie hat sie bei sich als Pflegehelfer beschäftigt, obwohl sie sich bewusst war, dass die Mitarbeiter den Pflegedienst wieder verlassen, sobald ihr Abschluss in Deutschland anerkannt wird. „Die viele Hilfe, die ich damals als Flüchtling bekommen habe, gebe ich so zurück“, erklärt die überzeugte Frankfurterin.

[www.ahp-qani.de](http://www.ahp-qani.de)

Mitarbeitenden haben in ihren Herkunftsländern oder Deutschland eine Pflegeausbildung absolviert. Vielen Frauen, die bislang nicht berufstätig waren, bietet Qani berufsbegleitend einen Quereinstieg in die Pflege oder Hauswirtschaft an. Falls nötig, müssen sie an einem berufsbezogenen Deutschkurs teilnehmen und den Führerschein machen – beides eine Grundvoraussetzung für die Mitarbeit in einem ambulanten Pflegedienst. Nadia Qani verlangt von ihren Mitarbeitern Deutschkenntnisse, denn diese müssen schließlich alle Pflegemaßnahmen und -beobachtungen auf Deutsch dokumentieren. „Auf Deutsch zu schreiben, ist am Anfang für viele Mitarbeiter am schwierigsten“, weiß die Unternehmerin.

Katja Marquardt