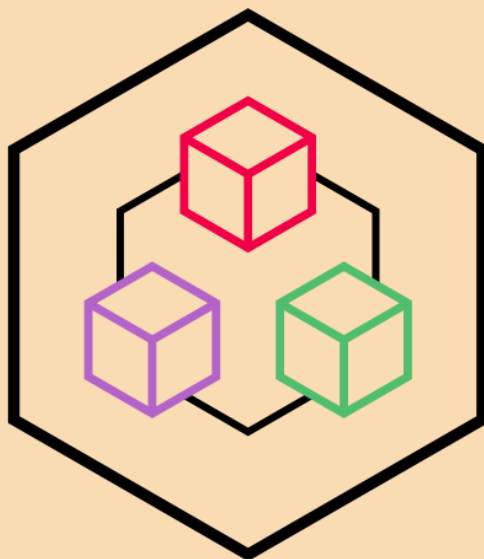


Diversitätssensibilität

in der Hospiz- und Palliativversorgung



**Eine praxisnahe Handreichung
für Einrichtungsleitungen,
Qualitätsmanager*innen
und weitere Berufsgruppen**

→ Kurzinformation zur Handreichung

Was ist Diversitätssensibilität und warum ist sie in der Versorgung wichtig?

Diversität:

Merkmale wie z.B. Geschlecht, Alter, sozialer Status, eine Migrationsgeschichte oder körperliche und psychische Beeinträchtigungen, die die Vielfalt unserer Bevölkerung ausmachen. Diese Merkmale gehen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Erwartungen an die Gesundheitsversorgung einher.

Werden diese Bedürfnisse und Erwartungen nicht berücksichtigt, kann das die Qualität der Versorgung und die Zufriedenheit damit beeinträchtigen oder sogar eine Nutzung entsprechender Angebote verhindern.

„Wir versorgen schon alle Patienten individuell. Reicht das nicht?“

Viele Einrichtungen in der Palliativ- und Hospizversorgung schreiben sich bereits eine individuelle Versorgung, bei der jeder Mensch als Individuum betrachtet wird, auf die Fahnen. So lobenswert ein solcher Ansatz ist, greift er dennoch zu kurz, um alle Bedürfnisse und Erwartungen zu berücksichtigen. Scham und Ängste, aber auch Tabus oder kulturelle Gepflogenheiten können verhindern, dass Bedürfnisse geäußert werden. Die Befürchtung, dass eine Einrichtung Bedürfnisse nicht ausreichend erfüllt, kann außerdem die Nutzung bereits im Vorfeld verhindern. Um solchen Hürden entgegenzuwirken und die Versorgungsqualität und -zufriedenheit zu verbessern, sind Maßnahmen und Versorgungskonzepte wichtig, die **diversitätssensibel** sind, also gezielt diese Merkmale und unterschiedlichen Erwartungen und Bedürfnisse ansprechen.

Was ist der Zweck der Handreichung?

Ziel der Handreichung ist es, interessierte Einrichtungen (das schließt auch Pflege- und Hospizdienste, SAPV-Teams usw. ein) bei der Einführung diversitätssensibler Maßnahmen und Versorgungskonzepte zu unterstützen.

Dazu werden in mehreren Kapiteln Hilfestellungen zu verschiedenen Aspekten gegeben:

- Ermittlung der bestehenden Bedarfe, existierender Grenzen und Herausforderungen
- Bestimmung und Formulierung von Zielen für eine diversitätssensible Versorgung
- Planung und Einführung von entsprechenden Maßnahmen und Konzepten
- Bewertung und Anpassung der genutzten Maßnahmen und Konzepte

Darüber hinaus enthält die Handreichung einen Maßnahmenkatalog mit verfügbaren Maßnahmen und detaillierteren Beschreibungen zu ihrer Planung, Umsetzung und Zielstellung.

An wen wendet sich die Handreichung?

Unsere Handreichung wendet sich in erster Linie an Fachkräfte in Palliativ- und Hospizeinrichtungen, die die Möglichkeit haben, neue Maßnahmen und Konzepte einzuführen oder entsprechende Schritte anzustoßen.

Das können je nach Einrichtungsart und -größe die Geschäftsführung, die Pflegedienstleitung, das Qualitätsmanagement oder auch andere Führungspersonen sein.

Unsere Handreichung befasst sich vorrangig mit der Einführung neuer Konzepte oder Maßnahmen sowie der Weiterentwicklung und Anpassung bestehender Ansätze. Sie ist weniger als Hilfestellung für einzelne Mitarbeitende gedacht, die eine konkrete Handlungsanleitung in Einzelsituationen, z.B. als Gesprächsleitfaden für Konfliktgespräche, suchen.

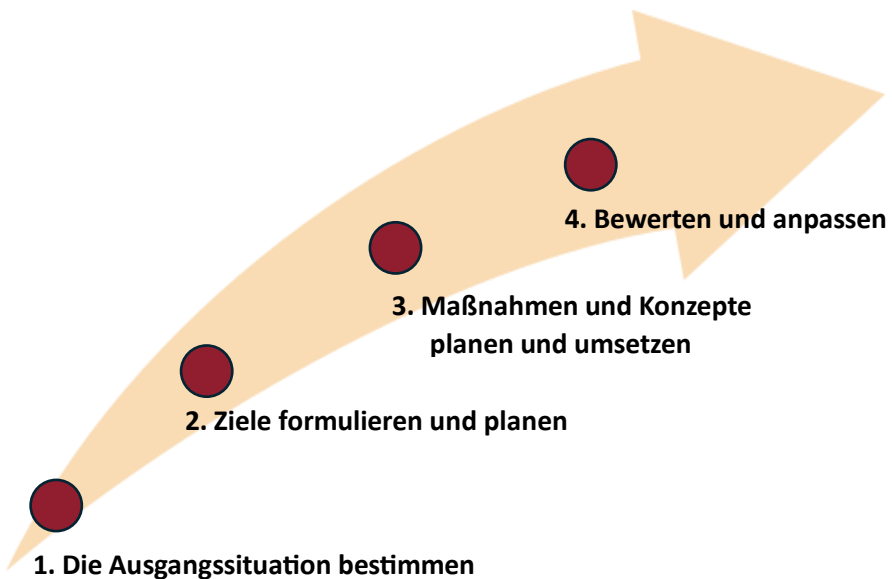
Ohne Pflegekräfte, Ehrenamtliche und weiteres Fachpersonal geht es nicht!

Für eine erfolgreiche und nachhaltige Umsetzung diversitätssensibler Maßnahmen benötigen Sie die aktive Mitwirkung Ihrer Mitarbeitenden. Binden Sie sie daher frühzeitig in Entscheidungen ein.

Wie kann ich die Handreichung nutzen?

Unsere Handreichung richtet sich an unterschiedliche Arten von Einrichtungen – von SAPV-Teams bis zu Palliativstationen – und bietet skalierbare Unterstützung: Von sehr einfachen Basisempfehlungen bis zu komplexen Lösungen können Sie je nach individuellen Rahmenbedingungen einzelne Schritte bei der Durchführung anpassen.

Für die Einführung diversitätssensibler Maßnahmen und Konzepte schlagen wir einen schrittweisen Ablauf vor und geben dabei Hilfestellung zu allen aufeinanderfolgenden Schritten in der Reihenfolge ihrer Durchführung:



Der Maßnahmenkatalog

Ein zentraler Bestandteil ist der Maßnahmenkatalog, eine systematische Übersicht von Maßnahmen, die Sie in Ihrer Einrichtung einsetzen können. Hier können Sie Maßnahmen für Ihre Einrichtung auswählen und Informationen zur Umsetzung finden.

Auszug aus dem Maßnahmenkatalog: Auswahltabellen:

Tab. 2: Maßnahmen, die die Berücksichtigung der Diversität der Mitarbeitenden adressieren:

Maßnahme	Ziel	Detaillierte Beschreibung
Altersgerechte Personalentwicklung	Leistungsfähigkeit und Einbindung älterer Mitarbeitender erhalten und fördern	S.40 →
Diversitätssensibles Personalmarketing	Förderung einer vielfältigen Belegschaft	S.43 →
Flexible Arbeitszeitmodelle	Unterstützung und Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie	S.45 →
Interkulturelle Öffnung des Personalmanagements	Personalverwaltungen in interkultureller Zusammenarbeit sensibilisieren und schulen	S.45 →

Auszug aus dem Maßnahmenkatalog: Anti-Bias-Trainings:

Beschreibung der Maßnahme	Weitere Informationen
Anti-Bias-Trainings	
Ziele der Maßnahme sind: • Der vorurteilsfreie Umgang mit anderen Menschen • Die Entwicklung eigener Handlungsoptionen gegen Diskriminierung aus eigenen Erfahrungen • Reflektieren eigener Macht- oder Ohnmachtspositionen Umsetzung: • Vielfach angeboten im Rahmen von Workshops • Trainingsmethoden: Kooperations- und Kommunikationsübungen, Rollen- und Planspiele, usw. • Konfliktbearbeitung durch Mediation, Coachings und ähnliche Techniken	Charta der Vielfalt: Toolbox „Antirassistische Bewusstseinsbildung“

Woher kommt die Handreichung?

Die Handreichung wird im Rahmen des Projekts ParDiMi vom Lehrstuhl für Versorgungsforschung der Universität Witten/Herdecke gemeinsam mit Mitarbeitenden aus der Palliativversorgung, Patient*innen und Angehörigen entwickelt. Gefördert wird das Vorhaben von der Deutschen Krebshilfe.

Im Rahmen des Projekts wurde zunächst ein erster Entwurf der Handreichung mit Unterstützung von Mitarbeitenden, Patient*innen und Angehörigen entwickelt. Diesen Entwurf lassen wir im Rahmen einer Online-Befragung von Einrichtungen der Palliativ- und Hospizversorgung bewerten und führen vertiefende Einzelinterviews mit Mitarbeitenden. Aufbauend auf den Ergebnissen der Befragung und der Interviews wird anschließend die finale Handreichung erarbeitet.

Ihre Beteiligung ist uns wichtig!

Um sicherzustellen, dass unsere Handreichung die Bedürfnisse von Palliativ- und Hospizeinrichtungen erfüllt und angenommen wird, befragen wir Einrichtungs-, Stations- und Pflegedienstleitungen. Wenn Sie sich für die Teilnahme an unserer Studie interessieren und uns bei der Entwicklung der Handreichung unterstützen möchten, kontaktieren Sie uns gerne per Mail oder telefonisch.

Das ParDiMi-Projektteam

Projektleitung:

Prof. Dr. Patrick Brzoska

Dr. Yüce Yılmaz-Aslan

Projektmitarbeitende:

Fabian Erdsiek

Till Neugebauer

**Falls Sie noch weitere Fragen oder Anregungen haben,
kontaktieren Sie uns gerne unter:**

Lehrstuhl für Versorgungsforschung

Universität Witten/Herdecke, Department für Humanmedizin

Alfred-Herrhausen-Straße 50, 58448 Witten

E-Mail: pardimi@uni-wh.de

Telefon: 02302/78673

www.uni-wh.de/pardimi