



# INTENSIV KÜMMERN

## **Ausländische Pflegefachpersonen planvoll integrieren**

Viele Kliniken und Pflegeheimbetreiber rekrutieren ihr Personal im Ausland. Neben sprachlichen erschweren kulturelle und bürokratische Hindernisse deren Integration in den beruflichen Alltag. Mithilfe eines Zehn-Schritte-Maßnahmen-Plans sollen sich Kliniken und Pflegeheime intensiv um die Fachkräfte aus dem Ausland kümmern und sie schnellstmöglich integrieren.

Text: Christiane Fruht, Carolin Ott

Die Kosten pro ausländische Pflegefachperson liegen bei etwa 10.000 Euro. Obschon das Interesse von Kliniken und Pflegeheim groß sein dürfte, diese Mitarbeitenden möglichst lange im Unternehmen zu halten, gelingt es leider nur wenigen dieser Einrichtungen zufriedenstellend. Größere und teils unüberwindbare Hürden sind insbesondere mangelnde Sprachkenntnisse, die die Kommunikation mit Patienten und einheimischen Kolleginnen und Kollegen erschweren.

Außerdem sind ausländische Pflegende regelrecht schockiert, dass ihnen hierzulande grundpflegerische Maßnahmen obliegen. Solche Tätigkeiten gehören in ihren Herkunftsländern meist nicht zum gewählten Beruf, haben sie somit auch nicht gelernt, sondern übernehmen dort Angehörige oder eigens dafür bestimmtes Personal. Zudem erleben einige von ihnen in Deutschland einen Kulturschock und kommen mit den bürokratischen Hürden während des Berufsanerkenntnisverfahrens wenig bis gar nicht zurecht.

### In zehn Schritten zur Integration

Ein Zehn-Schritte-Maßnahmen-Plan unterstützt Unternehmen, ihre ausländischen Mitarbeiter erfolgreich zu integrieren und zügig zur Berufsankennung zu begleiten.

**1. Anerkennungsmanagement installieren.** Das Thema Integration und Anerkennung wird in den meisten Kliniken nebenher bearbeitet. Entsprechend verloren fühlen sich die neuen Mitarbeitenden und deren Integration misslingt in vielen Fällen. In ein fachlich und sozial kompetentes Anerkennungsmanagement-Team zu investieren, steigert Erfolgsquote und Pflegequalität, da der Blick auf Prozesse und Teamkulturen aus der Metaperspektive erfolgt und Routinen den Anerkennungsprozess beschleunigen, das ermöglicht viele Anerkennungen und verhindert Kündigungen.

**2. Anerkennungs- und Begleitservice aus einer Hand.** Ausländische Pflegefachpersonen haben beim unsicheren Aufbruch in ihr neues Leben in Deutschland Heimat und Familie hinter sich gelassen. Ein konstanter Ansprechpartner für alle Lebenslagen innerhalb des Anerkennungs-teams erhöht die Attraktivität einer Klinik im

Werben um das immigrierte Fachpersonal. Ob es darum geht, eine Krankenkassen-Karte zu beantragen, ein Konto zu eröffnen, in die Dekubitusprophylaxe einzuführen oder bei der Vorbereitung der Kenntnisprüfung zu unterstützen, Ansprechpartner ist immer dieselbe Person. Das vermittelt dem neuen Mitarbeitenden Vertrauen und Motivation zugleich.

**3. Einarbeitungskonzept.** Obwohl häufig notwendig, sind Einarbeitungskonzepte auf vielen Stationen veraltet, für einen Bereich individuell erstellt oder gar nicht vorhanden. Ein kompaktes, für alle Stationen gültiges Einarbeitungskonzept hilft dabei, den Prozess zu standardisieren, systematische Einarbeitung Routine werden zu lassen, Fortschritte der Anerkennungskandidaten bewerten zu können. Aus der Qualität der Einarbeitung folgern nicht nur ausländische Mitarbeitende auf die Arbeitsqualität in der Klinik. Das Einarbeitungskonzept ist somit häufig entscheidend, ob eine (ausländische) Pflegefachperson bleibt oder geht.

**4. Anerkennungstagebuch.** Dem besonderen Aufwand der Integration und fachlichen Anerkennung wird ein begleitendes Anerkennungstagebuch gerecht. Darin werden Fortschritte festgehalten, Gespräche dokumentiert, nächste Schritte geplant. Der Prozess der Anerkennung wird dadurch strukturiert, transparent und Erreichtes wird gewürdigt.

**5. Sprache lernen.** Über 60 Prozent der Pflegefachpersonen aus dem Ausland haben Probleme mit der deutschen Sprache, obwohl sie bereits in ihrer Heimat Deutsch auf B1-Level gelernt haben. Mit der Sprache hier im Alltag arbeiten zu müssen, vielleicht noch in einer Region, in der ein starker Dialekt gesprochen wird, stellt sie nochmals vor besondere Herausforderungen. Es lohnt sich, in eine Klinik-Deutschlehrerin zu investieren, die individuell schult und coacht.

**6. Fachliches Update.** Laut den Ergebnissen einer Umfrage des Statistischen Bundesamts aus dem Jahr 2017 ist für rund 30 Prozent der im Ausland gut ausgebildeten Pflegefachpersonen die fachliche Anerkennung schwierig. Grund dafür ist, dass ihr Ausbildungsschwerpunkt in ihrem Herkunftsland die medizinische Behand-

lung, in Deutschland hingegen die Grundpflege fokussiert. Das Team des Anerkennungsmanagements entwickelt die in der Klinik geforderten Kompetenzen direkt vor Ort auf den Stationen und am Patientenbett.

**7. Einheimische Teams vorbereiten und sensibilisieren.** Für die bestehenden Teams ist die Integration ausländischer Pflegefachpersonen anspruchsvoll. Meist sind die Teams durch Personalengpässe belastet und extrem enttäuscht von vorangegangenen missglückten Integrationsversuchen. Daher lehnt das einheimische Personal neue ausländische Mitarbeitende häufig ab. Das Lösungsangebot dafür: Alle pflegenahen Mitarbeitenden sollten an einem Impuls-Workshop „Begrüßungskultur in der Klinik“ teilnehmen. Dabei werden u. a. diverse Szenen zwischen ausländischen und einheimischen Pflegefachpersonen nachgestellt, analysiert und im positiven Sinne weiterentwickelt.

**8. Immer dranbleiben und monitoren.** Ein Konzept ist nur gut, wenn es auch gelebt wird. Stationsleitungen, Praxisanleiterinnen und -anleiter, ausländische Mitarbeitende und Anerkennungsmanagerinnen und -manager treffen sich monatlich, um alles im Anerkennungstagebuch Dokumentierte auszuwerten. Wichtig: Stellt sich heraus, dass sich eine Station nicht ausreichend um ihren neuen Schützling kümmert, wird diese künftig bei der Zuteilung neuer Mitarbeitender benachteiligt.

**9. Erfolge feiern.** Wenn eine neue ausländische Pflegefachperson einen Meilenstein erreicht hat, sollten Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzte sich offenkundig mit ihr freuen und den Erfolg gemeinsam feiern. Diese Geste erzeugt positive Emotionen und steigert den Bindungswillen der jeweiligen Person an die Klinik und ihre Station.

**10. Wünsche berücksichtigen.** Damit die ausländischen Mitarbeitenden auch nach ihrer Anerkennung in der Klinik bleiben, sollte die Anerkennungsmanagerin bzw. der -manager weiterhin ein offenes Ohr für ihre Bedürfnisse und Wünsche haben. Die oder der Vorgesetzte könnte den ausländischen Mitarbeitenden z. B. einen Heimaturlaub genehmigen.



**Christiane Fruht**  
Mediatorin und Trainerin für  
Kommunikation, Rhetorik, Verhalten,  
Umgangsformen in München  
christiane@fruht.de



**Carolin Ott**  
Anerkennungsmanagerin im  
Helios Klinikum West, München  
carolinirinaott@outlook.de

– Nur zum privaten Gebrauch –