

**Interkulturelle Altenpflege in Wien - Bedarf und Angebot sowie dessen
notwendige Modifikationen**

Ergebnisbericht

Projekträger: asylkoordination österreich –Verein von AusländerInnen- u.
Flüchtlingshilfsorganisationen u. -betreuerInnen

**Gefördert aus den Mitteln des Jubiläumsfonds der Österreichischen
Nationalbank**

Projektleiterin: Mag. Anny Knapp
Sachbearbeiterin: Mag. Marion Kremla
Mitarbeit: DSA Ramis Dogan

Interkulturelle Altenpflege in Wien - Bedarf und Angebot sowie dessen notwendige Modifikationen

1. VerfasserInnen: Die Studie „Interkulturelle Altenpflege in Wien - Bedarf und Angebot sowie dessen notwendige Modifikationen“ wurde als vom Jubiläumsfonds der Österreichischen Nationalbank gefördertes Projekt zwischen Mai 2003 und Dezember 2004 durchgeführt. Zusätzlich zur Projektleiterin Mag. Anny Knapp und der Bearbeiterin Mag. Marion Kremla wurde DSA Ramis Dogan aufgrund seiner Erfahrung in der Beratung von und Forschung für ältere MigrantInnen in Planung, Durchführung und Auswertung der Arbeit miteinbezogen.

2. Ziel und Fragestellung

Ausgangspunkt der Studie war die in den mehreren einschlägigen Forschungsarbeiten¹ festgestellte Tatsache, dass MigrantInnen die vorhandenen Serviceleistungen für Ältere kaum kennen und nützen. Anknüpfend an die Ergebnisse der für den Wiener Kontext diesbezüglich wichtigsten Arbeit Von Reinprecht² stellen wir die Frage, wo die Hebel zur Veränderung der gegenseitigen Fremdheit von Trägerorganisationen und MigrantInnen liegen. Was wünschen sich ältere ZuwanderInnen – Flüchtlinge oder MigrantInnen – bezüglich der Sozial- und Pflegedienste für Ältere? Und zu welchen „Zugeständnissen“ zur Veränderungen der bestehenden Angebote sind die Trägerorganisationen bereit bzw. überhaupt in der Lage? Dies sind die beiden Leitfragen, zu deren Beantwortung diese Arbeit beitragen will.

3. Erhebungsmethoden

Die Quelle zur Erhebung des Bedarfs an interkulturell orientierter Altenarbeit waren Gruppendiskussionen mit älteren ZuwanderInnen. Die Gruppe der ZuwanderInnen setzte sich sowohl aus Flüchtlingen als auch aus MigrantInnen, die als angeworbene Arbeitskräfte oder mittels Familiennachzug nach Österreich gekommen waren, zusammen. Durch die Einbindung von Schlüsselpersonen der jeweiligen communities war der Zugang zu den Gruppen und auch die Übersetzung der Diskussionsrunden gewährleistet.

Insgesamt wurden fünf von sechs Diskussionen ausgewertet. Eine Diskussionsrunde diente als Probediskussion, um den Leitfaden zu testen und zu adaptieren. Gruppendiskussionen wurden mit einer Gruppe von älteren MigrantInnen und Flüchtlingen aus Serbien/Montenegro und Bosnien geführt, mit einer Gruppe Älterer aus dem Iran, einer türkisch-kurdischen, einer chilenischen und einer Gruppe kurdischer AlevitInnen (Türkei).

Zur Einschätzung des Bedarfs aus der Sicht der Trägerinstitutionen wurden sechs Anbieter von mobilen Dienste und Tageszentren sowie von Wohn- und Pflegeheimen befragt³, wobei die

¹ u.a. Reinprecht 1999, Kuratorium Deutsche Altenhilfe 2002, Grieger 2001

² Reinprecht 1999, Aktualisierung in Reinprecht 2003

³ Problemzentrierte Interviews nach Witzel, vgl. Mayring 1991

Erfahrungen in den mobilen Diensten im Vordergrund standen. Im Wohnbereich sind aufgrund der Altersstruktur und rechtlicher Ausschlüsse praktisch keine Erfahrungen mit älteren ZuwanderInnen vorhanden.

Die Auswertung und die Darstellung erfolgt für die beiden Zielgruppen getrennt und geordnet nach den Auswertungsdimensionen. In der Langfassung werden am Ende jeder Auswertungsdimension die Ergebnisse in einer Zusammenfassung reflektiert und mit dem referierten Forschungsstand in Verbindung gesetzt. In einer auch in diesem Forschungsbericht, wenn auch gekürzt, enthaltenen Zusammenschau der Ergebnisse werden Bezüge zwischen den Zielgruppen, Übereinstimmungen und Widersprüche, sichtbar. Eine Analyse der gefundenen Hindernisse und Chancen kultursensibler Altenbetreuung und -politik stellen gemeinsam mit den daraus abgeleiteten Empfehlungen den Endpunkt der Studie und einen Anknüpfungspunkt an die Praxis dar.

4. Ergebnisse

4.1. Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Befragung der ZuwanderInnen

- **Dominanz der sozioökonomischen Lage:** Altersspezifische Probleme werden von materieller Not und migrantenspezifischen Problemlagen (rechtliche Situation, Verständigung, Behördenkontakte) überlagert. ⁴
- **Bleibeabsicht:** Im Vergleich zu anderen Studien⁵ wenig Illusionen bezüglich Rückkehr und familiärer Pflege
- **Hohe Akzeptanz für ambulante Dienste.** Je nach Deutschkenntnissen sind muttersprachliche Betreuung oder aber universelle Werte wie Freundlichkeit und Geduld prioritäre Wünsche an die Pflegenden
- **Hohe Akzeptanz für Wohnheime** - wenn diese multikulturell angelegt sind. Die relativ hohe Akzeptanz für Wohnheime ist das überraschendste Ergebnis. Explizit präferieren würden diese Wohnform im höheren Alter Alleinlebende (insgesamt vier Personen) und ein Ehepaar. Ein entscheidender Faktor ist die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit der derzeitigen Wohnsituation.
- **Bedürfnis nach Erleichterung der sozialen Kontakte:** Wunsch nach Förderung der Möglichkeiten in der eigenen Gruppe zusammenzukommen. Dabei sind sowohl die in Selbstorganisation entstandenen Treffpunkte als auch die durch die Gemeinde Wien

⁴ Im Vergleich dazu dominieren in der von Reinprecht 1999 durchgeführten Erhebung die gesundheitlichen Sorgen. In einem Überblick über Schweizer Forschungsergebnisse wiederum stehen ähnlich wie in dieser Untersuchung die durch Migration und Einkommen direkt verursachten Probleme im Vordergrund (vgl. Weiss)

⁵ insb. Dietzel-Papakyriakou; auch bezüglich Reinprecht 1999, da in unserer Studie weitaus weniger „Pendelabsichten“ ausgemacht werden konnten. Dies könnte dadurch bedingt sein, dass mit wenigen Ausnahmen alle von uns befragten MigrantInnen bereits in Pension sind und damit eine bereits endgültigere Entscheidung getroffen ist.

unterstützten Modellprojekte internationaler Pensionistenklubs⁶ beliebte Modelle. Aber auch die Suche nach Kontakt mit ÖsterreicherInnen wird bei jenen deutlich, die bereits in der Vergangenheit positive Beziehungen zu ÖsterreicherInnen entwickeln konnten.

– **Skepsis bezüglich innerfamiliärer Versorgung**

Während von den Trägerorganisationen funktionierende innerfamiliäre Netzwerke vermutet werden, sind ZuwanderInnen skeptisch, ob längerfristige und intensive Pflege innerfamiliär abgedeckt werden könnte. Dies betrifft insbesondere die Alleinlebenden. Die zeitlichen Ressourcen für mehrmals täglich notwendige Betreuung haben Ehepartner eher als die nicht mehr im Haushalt lebenden Kinder. Mehrmals wird auch berichtet, dass die Kinder gar nicht in Österreich leben und daher nicht verfügbar sind.

4.2. Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Befragung der Trägerorganisationen

- **Wenig Kontakt mit älteren ZuwanderInnen.** Seitens der Trägerinstitutionen besteht geringe Erfahrung mit zugewanderten KlientInnen. Die EinrichtungsleiterInnen äußern den Eindruck, dass im Vergleich zu den österreichischen KlientInnen erst bei höherem Leidensdruck externe Hilfe gesucht wird.
- **Fehlen kultursensibler statistischer Daten:** Trägerinstitutionen sind mangels Zahlenmaterial bei der Schätzung des Bedarfs auf Rückschlüsse aus der Nachfrage angewiesen. Diese ist aber gering. Für die Anbieter ist nicht ersichtlich, ob aufgrund von Informationsmangel und Zugangsbarrieren oder weil die Versorgung innerfamiliär erfolgt. Es besteht der Wunsch nach einer quantitativen Bedarfserhebung.
- **Wenig bis keine migrantInnenspezifische Öffentlichkeitsarbeit** der Trägerinstitutionen: Einerseits werden zum Erreichen der Zielgruppe der MigrantInnen die klassischen Mittel der Öffentlichkeitsarbeit als nicht zielführend gesehen, andererseits besteht durch die Zwischenschaltung der Gemeinde Wien keine direkte Informationsarbeit. Das Ansprechen neuer Zielgruppen, d.h. konkret der ZuwanderInnen bringt keinen Wettbewerbsvorteil.
- **Informationsarbeit** speziell für ZuwanderInnen wird auch deshalb als wenig notwendig gesehen, weil die Organisation eventuell bezogener externer Pflege über Mitglieder der zweiten Generation erfolgt, die bessere Deutschkenntnisse haben und systemkundig sind.
- Wesentliche **Hindernisse**, die interkultureller Öffnung entgegenstehen sind **Unklarheit über den Bedarf** und die Befürchtung, Diversität des Angebots nicht gleichwertig für alle Gruppen durchführen zu können, somit erst recht zur Benachteiligung einzelner Gruppen beizutragen (z.B. muttersprachliches Personal, religiöse Bedürfnisse etc..)
- Einige Trägerinstitutionen würden mehr **Partizipation** und eigene Projekte der Zugewanderten wünschen, weil sie deren Bedürfnisse nicht kennen und sich für deren Erfüllung weniger kompetent halten als die MigrantInnen selbst.

⁶ Genauere Darstellung in der Langfassung

4.3. Zusammengefasste Schlussfolgerungen:

- Eine Verbesserung der **Datenlage** („ethnic monitoring“) könnte Potential der Gruppe der Zugewanderten und die Reichweite der bestehenden Dienste in dieser Gruppe klären
- Der Hebel zur Verbesserung der Lebenssituation älterer und v.a. pflegebedürftiger MigrantInnen liegt in der Bekämpfung Ihrer **Armutsgefährdung** und des gesellschaftlichen Ausschlusses. Ihr Zugang zu Pflegeleistungen ist wesentlich von ihrer Migrations- und Integrationserfahrung geprägt.
- Fehlendes Wissen darüber, welche Hilfen es für ältere Menschen in Wien gibt und wer sie in Anspruch nehmen kann, erfordern zunächst die aktive **Einladung** zu den bestehenden Angeboten und die Schaffung spezifischer Angebote. Besonders wichtig sind dabei muttersprachliche Kontaktpersonen bzw. die Nutzung der üblichen Wege der Informationsvermittlung, d.h. über Schlüsselpersonen bzw. Strukturen der communities.
- Zum Teil bestehen **integrative Strukturen für ältere ZuwanderInnen**- z.B. Klubs, Nachbarschaftshilfe etc. bereits auf informeller Basis innerhalb der communities. Diese durch finanzielle Unterstützung zu abzusichern, ev. auszubauen und zu professionalisieren würde einen Teil der erforderlichen Angebote abdecken.
- Um spezifische Angebote und interkulturelle Öffnung der Regeldienste bedarfsgerecht zu konzipieren, sollten **MigrantInnen miteinbezogen werden**. Ein erster Schritt der Partizipation muss dabei Information „mit allen Sinnen“ sein. Information durch eigene Anschauung, wie z.B. im internationalen Pensionistenklub praktiziert, bietet eine gute Basis, auf der eigene Ideen zur Weiterentwicklung entwickelt werden können.

5. Übereinstimmung und Differenzen in den Sichtweisen der beiden Zielgruppen

Mit der Auswertung der Gruppendiskussionen und Interviews wurden Sichtweisen seitens der Trägerinstitutionen sowie ihrer potentiellen Kunden ausgelotet. Ziel der Arbeit ist es, darüber hinausgehend die Schnittmenge und auch Unvereinbarkeiten dieser Positionen sichtbar zu machen und daraus Ansätze bedarfsorientierter Veränderung zu entwickeln.

5.1. Heterogenität als gemeinsame Grundannahme

Ältere MigrantInnen äußern ihre Bedürfnisse gegenüber den Trägerorganisationen noch kaum.⁷ Bei diesen wiederum fehlt partiell die richtige Brille, um herkunfts- und kulturspezifische Bedürfnisse wahrzunehmen. Diese Grundproblematik soll hier nochmals umrissen werden.

⁷ Vgl. auch eine These von Hinz Rommel zur interkulturellen Öffnung: MigrantInnen äußern ihre Bedürfnisse (immer noch) erst zögerlich. Es besteht in den meisten Einrichtungen noch keine Notwendigkeit, sich ein interkulturelles Profil zu geben. Kundenorientierung ernst zu nehmen, bedeutet deshalb auch, auf die MigrantInnen zuzugehen“ (Hinz Rommel 2004, S. 14)

Generell zögerten die EinrichtungsvertreterInnen, eine Einschätzung von Bedürfnissen „der“ MigrantInnen vorzunehmen. Sie verweisen auf die Heterogenität der Gruppe, die eine solche Verallgemeinerung verbiete oder aber gehen davon aus, dass Herkunft und Ethnizität keine Einflussfaktoren auf die Bedürfnisse älterer Menschen darstellen. Diese Skepsis gegenüber einer Generalisierung aller Zugewanderten stimmt insofern mit den Antworten der MigrantInnen überein, als auch diese kaum aus einer kollektiven Identität als MigrantInnen heraus sprechen, sondern überwiegend für sich, auf Basis der je eigenen Lebenslage ihre Meinung artikulieren. Die Annahme der Trägerorganisationen, dass das Spektrum an Lebenslagen, ökonomischer Situation, ja auch an Sprachkenntnissen sich einer Verallgemeinerung entzieht, wird auch seitens der MigrantInnen bestätigt. Heterogenität ist somit eine gemeinsame Grundannahme sowohl der MigrantInnen als auch der EinrichtungsvertreterInnen. Allerdings führen einige EinrichtungsvertreterInnen diese Heterogenität dort wieder zusammen, wo es um die existentiellen Bedürfnisse pflegebedürftiger Menschen geht. Abhängigkeit und Hilfsbedürftigkeit seien Faktoren, die Unterschiede einebnen. „Ich kann doch keine anderen Bedürfnisse haben, weil ich Migrant bin“⁸ bringt diese Position auf den Punkt. Mit diesem Ansatz kann auf der Ebene individueller Pflege zwar auch kulturgeprägten Bedürfnissen Rechnung getragen werden, allerdings verschwinden MigrantInnen als relevante Kategorie. Damit verunmöglicht die Vorsicht vor der Verallgemeinerung den gezielten, auf etwaige Benachteiligung ausgerichteten Blick.⁹

5.2. Muttersprachliche Betreuung – erster Ansatzpunkt für Trägerorganisationen und ZuwanderInnen

Sprache – auch hier sind sich die VertreterInnen der Anbieter und MigrantInnen einig - spielt eine wesentliche Rolle. Der Wunsch, mit der Pflegeperson in der Muttersprache kommunizieren zu können, ist allen EinrichtungsvertreterInnen ein nachvollziehbares und berücksichtigungswürdiges Bedürfnis. Ausbau der muttersprachlichen Betreuung ist der Hebel, an dem sie ansetzen würden, falls mehr ältere MigrantInnen ihre Leistungen nachfragen würden. Während aus der Sicht der Organisationen der Verständigungsaspekt im Vordergrund steht, kommt in den MigrantInnengruppen der „Seele der Sprache“¹⁰ ebensogroße Bedeutung zu. Der Teilnehmer der ex-jugoslawischen Gruppe, der mit einer Pflegerin „vielleicht auch einmal wie mit einer Tochter“ reden möchte, ist ein Beispiel dafür.

5.3. Seniorentreffpunkte – ein Anliegen der ZuwanderInnen

⁸ Interview A., S.6

⁹ Diese Problematik ist u.a. als Ambivalenz politischen Bewegungen bekannt: einerseits gilt es, Verallgemeinerungen und auf binäre Bezugssysteme reduzierte Realitätskonstruktionen (z.B. alle Männer sind so – alle Frauen sind so) zu vermeiden, andererseits kommt mit dem Fehlen einer klaren Kategorie das politische Subjekt abhanden. Vgl. Fraser/Benhabib

¹⁰ „Nur wer die Seele der Sprache versteht, kann auch die Seele des Landes und seiner Menschen verstehen“ Zitat von Jan Hus, überliefert in Plumberger S. 199

In den Interviews mit EinrichtungsleiterInnen, die vorrangig auf Pflege konzentriert sind, wurde das Thema Zusammenkommen und Austausch nur zweimal als vermutetes Bedürfnis älterer MigrantInnen erwähnt. Seitens der ZuwanderInnen handelte es sich hingegen um ein sehr deutlich spürbares Anliegen. Im Gegensatz zur Pflegebedürftigkeit muss der Wunsch nach Kontaktmöglichkeiten nicht antizipiert werden, sondern wird bereits gegenwärtig gefühlt und gelebt.

Die fundierteste, da auf eigener Erfahrung beruhende positive Bewertung von allen vorgestellten Maßnahmen erfährt daher das Konzept eines „Seniorenclubs“. Unter diesen Begriff fallen die für mehrere Generationen offen stehenden Vereinsabende und Veranstaltungen der selbstorganisierten MigrantInnenvereine sowie auch speziell auf SeniorInnen ausgerichtete Konzepte wie das des internationalen Pensionistenklubs.

5.4. Finanzierbarkeit der Leistungen

Das Interesse an Angeboten der Altenhilfe wird wesentlich dadurch beeinflusst, ob sie als leistbar, d.h. als subjektiv verfügbar eingeschätzt werden. Jene InterviewpartnerInnen, die davon ausgehen, dass sie sich die Inanspruchnahme sozialer Dienste nicht leisten können, bringen nur wenig Interesse und Wertschätzung dafür auf. Pflegegeld würde bei geringem Einkommen kaum in den Zukauf von Heimhilfe investiert werden, wenn deren Leistungen auch anders bewerkstelligt werden können. Diese Aussagen der ZuwanderInnen mit besonders geringem Einkommen entsprechen auch den Erfahrungen der EinrichtungsleiterInnen: den Faktor Migrationserfahrung sehen sie insofern als relevant für den Umgang mit ihren Angeboten an, als MigrantInnen zu den am stärksten armutsgefährdeten Schichten zählen. Dadurch würde genauer überlegt, welche Leistungen, „irgendwie“ auch familiär abzudecken sind.

5.5. Information – ungelöste Zuständigkeit für muttersprachliche Öffentlichkeitsarbeit

Seitens der Trägerorganisationen besteht nur geringes Interesse, eine neue Zielgruppe zu gewinnen. Ein Grund ist die konstante, und auch für die Zukunft prognostizierte Überlastung der Einrichtungen. Mit dem gegenwärtigen Personalstand und den zeitlichen Ressourcen bestehen schon jetzt Schwierigkeiten, die wachsende Klientel versorgen zu können. Ein weiterer Grund ist die Zwischenschaltung der Stadt Wien im Zugang zu den KlientInnen. Durch diesen Zuweisungsmechanismus bringt das Ansprechen neuer Zielgruppen keinen Wettbewerbsvorteil. Aus Sicht der Trägerorganisationen muss ihrer Eigenaktivität eine Entscheidung zu zielgruppenspezifischer Öffentlichkeitsarbeit durch die Stadt Wien vorangehen. Ein klarer Auftrag zur Erreichung älterer MigrantInnen könnte die Trägerorganisationen dazu bewegen, ihre Angebote zu adaptieren und auch entsprechend bekannt zu machen.

Seitens der ZuwanderInnen ist der Informationsstand schlecht. In den von uns untersuchten fünf Gruppen wussten über Hauskrankenpflege oder Heimhilfe nur jene Bescheid, die selbst davon Gebrauch gemacht hatten oder darin Beschäftigte kannten. Dies waren insgesamt vier Personen, wobei

das Konzept, d.h. der Tätigkeitsbereich dieser mobilen Dienste bekannt war, nicht aber die Bezeichnung, der Träger oder wie man dazu kommt. Den MigrantInnenorganisationen käme hier eine wichtige Rolle zu. Denn je geringer der Kontakt mit der österreichischen Gesellschaft, desto mehr Informationsfunktion fällt der community zu. Doch auch bei jenen, die sich in Vereinen betätigen, ist der Wissenstand gering.

5.6. Perspektiven

Den InterviewpartnerInnen aus den Trägerorganisationen ist bewusst, dass nicht mit der Rückkehr der heute 60 bis 70 jährigen in ihre Herkunftsländer zu rechnen ist. Tatsächlich planen nur zwei der 27 DiskussionsteilnehmerInnen eine Rückkehr, und das nicht freiwillig. Die „Rückkehrillusion“¹¹ besteht also auf keiner Seite. Was die EinrichtungsvertreterInnen hingegen überschätzen, sind die familiären Kapazitäten im Pflegefall.

Es scheint, dass Verheiratete zwar auf ihre Ehepartner zählen können, nicht aber auf ihre Kinder, da diese entweder im Ausland leben oder aber berufstätig sind. Dies gilt für Söhne wie für Töchter: das auf der Nicht-Erwerbstätigkeit der Frauen beruhende Modell (groß-)familiärer Versorgung ist unter den Bedingungen der Migration nicht lebbar. Nicht alle Befragten äußern sich zu diesem Thema, doch die Einschätzungen, die getroffen werden sind skeptisch bezüglich familiärer Versorgung im Alter. Kein einziger und keine einzige der Befragten äußert sich zuversichtlich, dass die eigene Familie zur Pflege bereit und verfügbar wäre.

6. Akzeptanz und Veränderungsoptionen – Konsens über muttersprachliche Angebote, eigene Einrichtungen als Wunsch der ZuwanderInnen

Die geringe Nachfrage nach den Angeboten der sozialen Dienste spiegelt nicht die grundsätzlich vorhandene Akzeptanz seitens der MigrantInnen. Dort wo der Informationsgrad höher und insbesondere durch eigene Anschauung gefestigt war, bestand große Zustimmung zu den vorgestellten Angeboten. Grundsätzlich gab es seitens der MigrantInnen an den mobilen Diensten nichts auszusetzen, selbst konsumieren würden sie diese aber nur, wenn es nicht anders geht.

Der Kernpunkt aller Veränderungsvorschläge ist die Differenzierung bestehender Angebote für einzelne Zielgruppen. Am klarsten wird dies im Wunsch nach einem „eigenen“ türkischen Altenheim deutlich. Tatsächlich wäre dies für die alleinstehenden türkischen Frauen im Fall starker Gebrechlichkeit die einzige Möglichkeit, ihren Lebensabend in einer sprachlich und kulturell vertrauten Umgebung zu verbringen. Zwei Diskussionsgruppen entwickeln darüber hinaus Modelle, wie mobile Pflege stärker von und für ZuwanderInnen gestaltet werden könnte.¹²

Einig sind sich weiters beide Seiten, dass muttersprachliches Pflegepersonal in den sozialen Diensten verfügbar sein sollte. Hier treffen sich die Erwartungen mit der Bereitschaft der Trägerorganisationen.

¹¹ vgl. Grieger 2001

¹² Details dazu sind in der Langfassung dieser Studie enthalten

Gezielte Personalaufnahme bzw. gezielter Personaleinsatz wäre die Maßnahme der Wahl, um auf eine eventuell steigende Nachfrage von ZuwandererInnen antworten zu können

Eine zweite Maßnahme wären Kultursensitivitätstrainings – auch hier unter der Voraussetzung deutlich steigender Nachfrage. Wenig Ideen bestehen seitens der Trägerorganisationen zur Nutzung der kulturellen Kompetenzen innerhalb der Belegschaft. Dies ist insofern bedauerlich, als hierin möglicherweise eine wichtige Ergänzung läge. Einblicke, die muttersprachlicher MitarbeiterInnen in die gegenwärtige Exilkultur älterer MigrantInnen haben, sind eventuell relevanter zum Verständnis der vor dreißig Jahren Eingewanderten als Trainings, die ausschließlich an der Herkunftskultur ansetzen.

7. Empfehlungen

Vorauszuschicken ist, dass in den für diese Studie befragten MigrantInnengruppen noch nicht die Frage der Versorgung im Pflegefall, die Hauptsorge ist. Viel mehr sind altersspezifischen Fragen von anderen Problemen überlagert. Dieser zeitliche Horizont muss auch in einer kultursensiblen Seniorenpolitik berücksichtigt werden. Das heißt, die Vorbereitung der sozialen Dienste auf eine heterogener werdende Zielgruppe ist einer von mehreren Schritten, Chancengleichheit für ältere MigrantInnen zu gewährleisten. Die entsprechenden Empfehlungen finden sich in Punkt fünf. Doch diese können nicht isoliert von vorhergehenden Maßnahmen des Ansprechens älterer ZuwanderInnen gesetzt werden..Aus diesem Grund gehen den pflegebezogenen Empfehlungen eine Reihe anderer Vorschläge voraus.

7.1. Steuerfunktion nützen

Viele Voraussetzungen für die Motivation zu kultursensibler Gestaltung von Pflege- und Betreuungsangeboten sowie für deren Gelingen liegen in politischen Rahmenbedingungen. Folglich richten sich ein großer Teil der hier gelisteten Empfehlungen an die Stadt Wien als Gestalterin des Handlungsumfelds von Trägerorganisationen einerseits, ZuwanderInnen und ihrer Organisationen andererseits.

Auftrag zu interkultureller Öffnung

Der Stadt Wien kommt eine Schlüsselrolle zu, Anreize zu interkultureller Öffnung zu schaffen. Aus den Ergebnissen wird deutlich, dass Bereitschaft seitens der Organisationen durchaus besteht, die in der Mitarbeiterschaft vorhandene Vielfalt gezielter zu nutzen und Programme zur Stärkung der interkulturellen Kompetenz der MitarbeiterInnen zu entwickeln.

Die Beauftragung mit bzw. die Ausschreibung von Projekten, die SeniorInnen nicht- österreichischer Herkunft ansprechen, muss als **Startschuss interkultureller Öffnung vom Auftraggeber**, d.h. der Stadt Wien selbst ausgehen.

Kultursensible Qualitätsindikatoren

Wie in Großbritannien könnten auch in Österreich kultursensible Qualitätsindikatoren (muttersprachliches Personal und Informationsmaterial, Konzepte zum Aufbau interkultureller Kompetenz des gesamten Teams etc....) Eingang in die Vergabepaxis finden.

Die Indikatoren sollten **im Dialog mit den Einrichtungen** entwickelt werden. Nur auf dieser Basis scheint der gesamte Vorschlag sinnvoll, wenn interkulturelle Öffnung nicht erneut¹³ den Charakter einer aufoktroierten Anforderung annehmen soll, sondern den einer Selbstbindung an Zielstandards.

7.2. Bei gegenwärtigem Bedarf ansetzen

In den für diese Studie befragten MigrantInnengruppen ist es noch nicht die Frage der Versorgung im Pflegefall, die unter den Nägeln brennt, sondern die altersspezifischen Fragen sind von anderen Problemen überlagert. An erster Stelle stehen dabei Fragen zu finanziellen Ansprüchen.

Finanzielle Erleichterungen unabhängig von der Staatsangehörigkeit schaffen

Die Ergebnisse zeigen, dass eine Reihe der Probleme und des großen Beratungsbedarfs der älteren ZuwanderInnen in der finanziellen Situation wurzeln. Nicht alle in Österreich gebliebenen älteren ZuwanderInnen sind österreichische Staatsbürger geworden, häufig, weil die Staatsbürgerschaft schlicht nicht leistbar ist. Um älteren ZuwanderInnen unabhängig von ihrer Staatsangehörigkeit mehr Gleichstellung zu ermöglichen und Demütigungen zu ersparen, sollte ihre meist lange Aufenthaltsdauer verstärkt als Kriterium zum ebenbürtigem Zugang zu Sozialleistungen zählen. Insbesondere die Ermäßigung bei den Wiener Linien durch den Sozialpass wäre wichtig, um Mobilität über die Bezirksgrenzen hinaus zu fördern.

Ganzheitliche muttersprachliche Beratung

Kriterien eines zielgruppengerechten Beratungsangebots sind aus Sicht der in dieser Arbeit befragten MigrantInnen muttersprachliche Angebote und Ganzheitlichkeit im Sinne eines „one-stop-shop“. An andere Stellen weiter verwiesen zu werden erleben viele der Befragten als Abweisung, das System geteilter Zuständigkeiten hinterlässt den Eindruck, dass niemand für ihre Anliegen zuständig sein will.

Erfassung und Sammlung muttersprachlicher Angebote zur Verbesserung des Überweisungskontexts

Da das Prinzip des one-stop-shops angesichts der komplexen Problemlagen beim besten Willen nicht durchgängig realisierbar ist, sollte zumindest auf eine begleitete Überweisung geachtet werden. Eine Erfassung – und regelmäßige Aktualisierung - der muttersprachlicher BeraterInnen und ÜbersetzerInnen in verschiedenen Einrichtungen wäre eine wenig aufwändige Maßnahme, die zu einem besser gelingendem Transfer beitragen könnte.

7.3. Soziale Kontakte sichern: Treffpunkte, Clubs und Familien stützen

Aus der Auswertung der Akzeptanzfrage kann der Ausbau der Seniorentreffpunkte für ZuwanderInnen empfohlen werden. Einerseits geht es darum, die selbstorganisierten Vereine der MigrantInnen allgemein zu unterstützen, da diese auch der intergenerativen Einbindung der SeniorInnen dienen. Andererseits besteht Bedarf an seniorenspezifischen Angeboten. Diese werden insbesondere von Frauen genutzt. Empfehlenswert ist es daher, Anreize für senioren- und seniorinnenspezifische Schwerpunktsetzungen innerhalb der MigrantInnenvereine zu setzen, z.B. durch Förderausschreibungen

Mehrsprachige Angehörigenarbeit

Trotz der Offenheit der befragten ZuwanderInnen für die sozialen Dienste, wird – wie bei den ÖsterreicherInnen¹⁴ – die Betreuung durch die Familie die **häufigste Betreuungsform** bleiben, zumindest bei den nicht Alleinlebenden. Von den befragten ZuwanderInnen betreuen derzeit vier Männer pflegebedürftige Familienangehörige. Wie für einheimische Pflegende wird auch bei ZuwanderInnen „Hilfe für Helfende“ in zunehmendem Ausmaß erforderlich werden. Auch für diesen Bereich ist mehr **Informationsarbeit** unter Miteinbeziehung von MigrantInnenorganisationen, ÄrztInnen und anderen Schlüsselpersonen erforderlich. Da Ältere mit oft schlechten Deutschkenntnissen in der Rolle der Helfenden sind, könnten auch **muttersprachliche Pflegekurse** ein sinnvolles Angebot darstellen.

Aufenthaltsbewilligung für pflegende Angehörige

In der Studie wurde deutlich, dass Pflege durch Angehörige oft deshalb nicht in Frage kommt, weil die Kinder nicht in Österreich leben. Wo dadurch die Lösung eines Pflegeproblems möglich ist, sollte, zumindest auf befristeter Basis, der Aufenthalt zur Versorgung naher Verwandter angedacht werden.

7.4. Information zugänglich machen: Netzwerke nützen und fördern

Partizipation beginnt mit Information. Auch bezüglich der Informationsarbeit fällt der Selbstorganisation der SeniorInnen und damit den **MigrantInnenorganisationen** eine Schlüsselrolle zu. Seniorenspezifische Aktivitäten werden noch in geringem Maß von ihnen angeboten. Dies könnte sich durch explizite Förderung solcher Maßnahmen ändern. Seitens der Trägerorganisationen könnte die Vielfalt ihrer MitarbeiterInnen genutzt werden, um einen **Pool an muttersprachlichen ReferentInnen** auszubilden, die für Einladungen zu Informationsabenden u.ä. bereit stehen.

Ältere MigrantInnen miteinbeziehen

¹³ Einige Reaktionen auf die Fragestellung der vorliegenden Studie weisen auf diese Form der Wahrnehmung hin, siehe Auswertung zur organisationsinternen Veränderungsbereitschaft

¹⁴ vgl. Z.B. Majce: Soziale Dienste spielen bei der Frage nach in Anspruch genommenen Unterstützungsleistungen gegenüber familiärer Unterstützung eine untergeordnete Rolle

Ältere MigrantInnen haben etwas zu sagen, das macht diese Studie deutlich

Dazu fehlt nach unserer Ansicht derzeit noch die geeignete **Kommunikationsplattform**, mit deren Hilfe VertreterInnen der älteren MigrantInnen, der Stadt und der Trägerorganisationen das Einfließen der Vorstellungen der Betroffenen sicherstellen können. Gestaltungsmöglichkeiten gibt es viele –und Dialogpartner seitens der MigrantInnen sind jedenfalls vorhanden – zu nennen ist hier insbesondere der Seniorenverein von und für MigrantInnen. Vielversprechend ist deren derzeit diskutierter Vorschlag einer **Vernetzung auf Bezirksebene**.

5. Vorbereitung auf hochbetagte und pflegebedürftige MigrantInnen: muttersprachliche Dienste und Interkulturalität als Qualitätskomponente

Die Organisationen spüren derzeit noch geringe Nachfrage nach Pflegediensten von den in den 60er und 70er Jahren eingewanderten ArbeitsmigrantInnen oder von Flüchtlingen. Bei Bedarf können Arrangements noch im Einzelfall getroffen werden, ohne dass Veränderungen in den Abläufen der Gesamtorganisation notwendig wären. Die prognostizierte Altersstruktur der zugewanderten Bevölkerung¹⁵ weist jedoch darauf hin, dass diese Einzelfälle zunehmen werden. Aus den Ergebnissen der Erhebung scheinen die folgende Maßnahmen notwendig und auch unter den Bedingungen beschränkter Ressourcen machbar.

5.1. Einladen statt nur „offen“ sein

Trägerorganisationen müssten wagen, Unterschiede zu sehen, um von der prinzipiellen Offenheit, die letztlich die Mehrheit begünstigt zum direkten Ansprechen von Minderheiten – hier im herkunftsbezogenen Sinn zu kommen. Dies ist die Voraussetzung für alle weiteren Maßnahmen.

5.2. Muttersprachliche Angebote

ZuwanderInnen, die gute Kontakte mit ÖsterreicherInnen aufbauen konnten und gut Deutsch sprechen, sind auf muttersprachliche Angebote zwar nicht angewiesen, manche würden es aus emotionalen Gründen dennoch begrüßen, eine Ansprechperson der vertrauten Sprache zu haben. Andere, der Großteil der Befragten, wäre ohne muttersprachliche Betreuung **auf Übersetzungshilfe angewiesen**, zumindest, wenn es um differenziertere Inhalte geht. MitarbeiterInnen mit entsprechenden Sprachkenntnissen sind daher die Basis, um auch ZuwanderInnen adäquate Versorgung anbieten zu können.

5.3. Niederschweligen Zugang ermöglichen

Die Institutionsdistanz älterer MigrantInnen bestätigte sich auch in dieser Studie. Das bloße Vorhandensein muttersprachlicher MitarbeiterInnen genügt nicht, sie müssen auch, bildlich gesprochen eine Hand ausstrecken. Projekte wie der muttersprachliche Kontaktbesuchsdienst, der

¹⁵ vgl. Reinprecht 2003

derzeit nur für die Dauer einer EU- Projektförderung erprobt wird, wären in den Regelbetrieb zu übernehmen.

5.4. Ressourcenanalyse

In den Einrichtungen arbeiten zu 30-40% Mitarbeiterinnen nicht österreichischer Herkunft. Diese sprachliche und kulturelle Vielfalt bietet Ressourcen für muttersprachliche Betreuung, für Etablierung von Wissen über Herkunfts- und Migrationskulturen. Es fehlt deren systematische Erfassung für die Nutzung im Anlassfall.

5.5. In der eigenen Teamkultur beginnen

Mehrfach wird die multikulturelle Zusammensetzung der Belegschaft erwähnt. Sensibilität für kulturelle Unterschiede entsteht im Kontakt. Daher bietet die Zusammenarbeit Möglichkeiten zur Kompetenzerweiterung aller Beteiligten. Bemühungen, aus dem multikulturellen ein interkulturell kompetentes Team zu machen, gibt es noch wenig. Dies bedeutet zunächst die bewusste Reflexion der Interaktion und Gruppendynamik im Team und ist damit ein Schritt zur allgemeinen Stärkung der Teamkultur. Regelungen mit dem Ziel sprachliche Ausgrenzungssituationen zu vermeiden können dabei ein Thema sein. Zu vermeiden wäre die Ghettoisierung muttersprachlicher BeraterInnen als nur mehr für KlientInnen ihrer eigenen Herkunftsgruppe zuständiges Subteam. Ein Aspekt dieser Reflexion kann aber auch der Blick auf biographisch, und damit notwendigerweise kulturell geprägte Handlungsweisen sein.

5.6. Interkulturalität als Wert etablieren

Die Befragung der Trägereinrichtungen weist auf die teilweise Abwehr von Unterschieden hin Kultursensitivität müsste stärker zu einem Element der Kundenorientierung werden. Eine selbstbewusste Darstellung, in welchen Sprachen Betreuung –mindestens im Erstkontakt - angeboten werden kann, wäre ein deutliches Zeichen, dass auch an die zugewanderte Bevölkerung gedacht wird. Zugleich wertet dies auch die Ressourcen der muttersprachlichen MitarbeiterInnen auf.

Interkulturalität als Wert muss vor allem gelebt werden, dies betonen die EinrichtungsleiterInnen. Durch die explizite Festschreibung im Wertekatalog der Einrichtungen würde dies zusätzlich unterstützt werden. Insbesondere wenn diese Selbstbindung auch nach außen hin kommuniziert und damit überprüfbar wird.

Literatur Ergebnisbericht:

Beauftragte der
Bundesregierung für
Ausländerfragen (2001)

Älter werden in Deutschland: Fachtagung zu einer
Informationsreihe für ältere MigrantInnen, 2001. Bonn.

Dietzel-Papakyriakou (1993)	Altern in der Migration. Die Arbeitsmigranten vor dem Dilemma: zurückkehren oder bleiben? Ferdinand Enke Verlag, Stuttgart.
Fassmann, Heinz/Stacher, Irene (Hg.) (2003)	Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Verlag Drava Klagenfurt/Celovec. Wien.
Grieger, Dorothea (2001)	Soziodemographische Daten und Fakten zur Situation älterer Migrantinnen und Migranten in der Bundesrepublik Deutschland, S. 9-17. In: Beauftragte der Bundesregierung für Ausländerfragen: Älter werden in Deutschland: Fachtagung zu einer Informationsreihe für ältere Migranten. Bonn.
Heimannsberg, Barbara/Schmidt-Jellek Christoph J. (Hg.) (2000)	Interkulturelle Beratung und Mediation. Konzepte, Erfahrungen, Perspektiven. Edition Humanistische Psychologie. Köln.
Majce, Gerhard (1998)	Generationenbeziehungen in Österreich. Erste Studienergebnisse. Im Auftrag des Bm für Umwelt, Jugend, Familie. Wien.
Plumberger, Klaus (2000)	Kommunikation im Kontext von zwei Kulturen – ein ständiger Drahtseilakt. S. 189-216. In: Heimannsberg, Barbara/Schmidt-Jellek Christoph J. (Hg.) (2000): Interkulturelle Beratung und Mediation. Konzepte, Erfahrungen, Perspektiven. Edition Humanistische Psychologie. Köln.
Reinprecht Christoph (2003)	Zur Lebenssituation älterer Migrantinnen und Migranten in Österreich, S. 212-S.223. In:Fassmann, Heinz/Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Verlag Drava Klagenfurt/Celovec. Wien.
Reinprecht, Christoph (1999):	Ältere MigrantInnen in Wien. Empirische Studien zur Lebensplanung, sozialen Integration und Altersplanung. Senior-Plus-Projekt. Wien.
Regula Weiss (2003)	Macht Migration krank? Eine transdisziplinäre Analyse der Gesundheit von Migrantinnen und Migranten. Seismo Verlag, Zürich.