

Vorwort

Ein Krankenhaus ist ein ganz besonderer Ort der Begegnung. Unabhängig davon, ob es sich bei einem Krankenhausaufenthalt um eine geplante oder um eine nicht geplante Behandlung handelt, kommt ein Patient i.d.R. in einer verletzlichen, aber auch erwartungsvollen Verfassung ins Krankenhaus. Ärzte, Pflegepersonal und alle weiteren Mitarbeiter des Krankenhauses möchten sich ganz auf den Patienten konzentrieren. Dabei sind zahlreiche Rechtsvorschriften, Regeln und Abläufe zu beachten. Um den Bedürfnissen und Interessen sowohl der Leistungsempfänger als auch der Leistungserbringer gerecht werden zu können, ist eine gute Kommunikation von zentraler Bedeutung. Dies ist besonders kompliziert, wenn sich Menschen unterschiedlicher Kulturen, Nationalitäten, Traditionsgebundenheiten und Sprachkenntnisse gegenüber stehen. Diese Vielfalt, die in unseren Krankenhäusern zum Alltag gehört, fordert ein **kultursensibles** Verhalten aller Beteiligten.

Die Vielfältigkeit der denkbaren und tatsächlichen Situationen und die oft damit verbundenen Schwierigkeiten lässt sich weder erschöpfend darstellen noch in einem einheitlichen Reaktions- und Verhaltensmuster zusammenfassen. Daher möchten wir mit dem vorliegenden Buch in Anlehnung an die Schlüsselprozesse in einem Krankenhaus einen Überblick geben, wo und wie aufgrund der verschiedenen Kulturen Differenzen entstehen, wie sie sich im Krankenhaus manifestieren und wie damit seitens des Krankenhauses umgegangen werden kann. Die Autoren haben hierbei entsprechend dem jeweiligen Kontext – ggf. in Abgrenzung zum allgemeinen Begriff der Ausländer – die Begriffe Migranten¹, Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen aus anderen Kulturen, Muslime etc. verwendet.

Das Buch wendet sich insbesondere an Entscheider in medizinischen und nicht-medizinischen Führungsfunktionen, alle Leistungserbringer in den Krankenhäusern sowie Mitarbeiter von Unternehmen im unmittelbaren Krankenhausumfeld, wie z.B. Catering-Firmen oder Materiallieferanten. Weiterhin ist das Buch sicherlich auch von großem Interesse für Krankenhausvereinigungen und entsprechende Behörden sowie Mitglieder von (Sozial-)Ausschüssen in Landkreisen, Kreisstädten und Städte. Aber auch jeder andere Interessierte ist dazu eingeladen, sich mit dem vorliegenden Buch dem Thema **Kultursensibilität im Krankenhaus** weiter zu nähern.

Ratingen, im Juli 2014

Faize Berger

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die Unterscheidung in männliche und weibliche Sprachformen verzichtet. Alle Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.