

QUALIFIZIERUNG ONBOARDINGLOTS*IN 2026

Onboardingkonzept für internationale Pflegekräfte

Eine Ausarbeitung von Beatrix Just – SANA Klinikum Niederlausitz gGmbH

ZIEL DES ONBOARDINGKONZEPTS

Der Onboardingprozess soll internationale Mitarbeitende fachlich, sprachlich und sozial nachhaltig in den Pflegealltag integrieren. Ziel ist es, Sicherheit im Arbeitsalltag zu schaffen, Sprachkompetenzen gezielt zu fördern, kulturelle Orientierung zu geben und langfristig die Mitarbeiterbindung zu stärken.

UNSERE LEITPRINZIPIEN

Das Leitprinzip der **Sana Kliniken Niederlausitz gGmbH** basiert auf ganzheitlicher Patientenbetreuung und wertschätzendem Miteinander. Der Fokus liegt auf der Achtung der Individualität jedes Menschen, dem Bewusstsein der gemeinsamen Verantwortung aller Mitarbeiter und dem Einsatz modernster Medizin zum Wohle der Patienten.

VORBEREITUNG VOR ARBEITSBEGINN

Ziel: Alle organisatorischen, technischen und sprachlichen Voraussetzungen müssen vor dem ersten Arbeitstag vollständig vorbereitet sein, damit die Einarbeitung strukturiert, sicher und erfolgreich erfolgen kann.

1. Organisatorische Vorbereitung

- Individuellen Einarbeitungsplan für die jeweilige Station erstellen.
- Ansprechpartner/Paten festlegen.
- Dienstplan für die ersten Wochen vorbereiten.
- Wichtige Informationen in verständlicher Sprache bereitstellen (digital und/oder ausgedruckt).

2. Arbeitsmaterialien und Ausstattung

- Dienstkleidung bestellen und Größen erfassen.
- Transponder für die Arbeitskleidung bereitstellen.
- Spind/Schließfach reservieren und Schlüssel vorbereiten.
- Benötigte Schlüssel und Zutrittsberechtigungen organisieren.
- Arbeitsplatz und notwendige Arbeitsmittel vorbereiten.

3. IT- und Systemzugänge

- IT-Kennung anlegen.
- Zugänge für Sana Daily, Oracle und stationsspezifische Systeme einrichten.
- E-Mail-Adresse und erforderliche Software freischalten.
- Funktionsprüfung aller Zugänge vor Arbeitsbeginn durchführen.

4. Sprachsensibler Arbeitsplatz

- Stationsglossar in der jeweiligen Sprache vorbereiten.
- Wichtige Fachbegriffe und Abkürzungen erklären.
- Piktogramme und bebilderte Arbeitsanweisungen einsetzen.
- Geeignete Übersetzungshilfen bereitstellen.
- Kommunikationsregeln für das Team vermitteln.

5. Begleitende Materialien

- Feedback-Tagebuch für die Einarbeitung vorbereiten.
- Einarbeitungsordner bzw. digitale Informationsmappe erstellen.
- Checklisten für die ersten Arbeitstage bereitstellen.
- Kontaktdaten wichtiger Ansprechpartner hinterlegen.

DIE ONBOARDINGPHASEN

1. Phase - Die ersten Arbeitstage

Ziele

- Ankommen ermöglichen
- Unsicherheiten abbauen
- erste sprachliche Orientierung fördern

Maßnahmen

Begrüßungs- und Orientierungstag

Inhalte:

- Hausführung
- Stationsvorstellung
- Erklärung wichtiger Abläufe
- Sicherheits- und Hygieneschulung
- digitale Systeme kennenlernen

Sprachliche Unterstützung im Alltag

- einfache und verständliche Kommunikation
- mehrsprachige Informationsmaterialien
- wichtige Fachbegriffe als Lernkarten
- digitale Übersetzungshilfen bei Bedarf

Hospitation und Begleitung

- Neue Mitarbeitende hospitieren zunächst mehrere Tage:
- bei erfahrenen Pflegekräften
- ohne direkten Leistungsdruck
- mit ausreichend Zeit für Fragen

2. Phase - Strukturierte Einarbeitung (1.–6. Monat)

Ziele

- fachliche Handlungssicherheit entwickeln
- berufsbezogene Sprachkompetenz stärken
- Integration ins Team fördern

Fachliche Einarbeitung

- Stufenweise Verantwortungsübernahme
- Die Mitarbeitenden übernehmen Aufgaben schrittweise:
- Beobachten
- gemeinsam durchführen
- unter Anleitung arbeiten
- selbstständig handeln

Einarbeitungsplan

einen transparenten Plan mit:

- Lernzielen
- praktischen Kompetenzen
- Feedbackterminen
- Ansprechpartnern

Regelmäßige Reflexionsgespräche

wöchentlich bzw. zweiwöchentlich:

- Was läuft gut?
- Wo bestehen Unsicherheiten?
- Welche sprachlichen Herausforderungen gibt es?

Berufsbezogene Sprachförderung

Ziele:

- Sprachlernen soll direkt mit realen Pflegesituationen verbunden werden.
- Gestaltung des idealen Deutschkurses
- Rahmenbedingungen
- kleine Lerngruppen
- Präsenzunterricht
- flexible Unterrichtszeiten passend zum Schichtdienst
- Lernzeiten teilweise während der Arbeitszeit
- niedrigschwellige Teilnahme

Praxisnahe Inhalte

Übungen zu:

- Übergaben
- Pflegedokumentation
- Gesprächen mit Patienten und Angehörigen
- Notfallsituationen
- Telefonaten
- Teamkommunikation
- Fachbegriffen im Pflegealltag
- Praxisintegriertes Lernen
- Sprachtraining direkt auf Station
- Rollenspiele aus realen Pflegesituationen
- gemeinsames Ausfüllen von Dokumentationen
- sprachliche Begleitung durch Mentoren

Zusammenarbeit mit Sprachkursanbietern

Enge Kooperation zwischen:

- Pflegeeinrichtung
- Praxisanleitung
- Sprachdozenten

Soziale und interkulturelle Integration

Ziele:

- Zugehörigkeit fördern
- Isolation vermeiden
- gegenseitiges Verständnis stärken

Maßnahmen:

- Regelmäßige Teamgespräche
- Offene Gespräche über:
 - Herausforderungen
 - kulturelle Unterschiede
 - Erwartungen im Team

Interkulturelle Schulungen für alle Mitarbeitenden:

- kultursensible Kommunikation
- Rollenverständnisse
- Vielfalt im Team
- wertschätzender Umgang

gemeinsame Aktivitäten

Zum Beispiel:

- Teamfrühstücke
- gemeinsame Ausflüge
- internationale Thementage

emotionale Begleitung

- Anerkennung
- regelmäßige Rückmeldungen
- Raum für Sorgen und Fragen

3. Phase - Stabilisierung und langfristige Integration

Ziele:

- langfristige Mitarbeiterbindung
- berufliche Entwicklung fördern
- selbstständiges Arbeiten stärken

Maßnahmen

Entwicklungsgespräche nach 6-12 Monaten

- persönliche Ziele
- Weiterbildungswünsche
- berufliche Perspektiven

Fortbildungsangebote

Möglichkeiten zu:

- Fachweiterbildungen
- Sprachkursen auf höherem Niveau
- Praxisanleitung

- Spezialisierungen

nachhaltige Sprachförderung

- Sprachförderung endet nicht nach der Einarbeitung, sondern bleibt:
- dauerhaft zugänglich
- praxisnah
- arbeitsbegleitend

KOMMUNIKATION & TEAMKULTUR

Ziel: Durch eine offene Kommunikationskultur, klare Ansprechpartner und geeignete Unterstützungsangebote wird die fachliche und soziale Integration internationaler Mitarbeitender nachhaltig gefördert.

Offene Teamkommunikation fördern:

- Regelmäßige Teamgespräche und kurze Austauschrunden etablieren
- Fragen ausdrücklich zulassen und wertschätzend beantworten
- Klare und verständliche Kommunikation fördern
- Kulturelle Unterschiede offen thematisieren und als Bereicherung betrachten
- Feedback regelmäßig einholen und geben

Mögliche Austauschformate:

- Begrüßungs- und Kennenlernrunden
- Regelmäßige Feedbackgespräche
- Teambesprechungen mit festem Austauschanteil
- Fallbesprechungen und gemeinsame Reflexionsrunden
- Interkulturelle Workshops oder Teamtage

Fortbildungsangebote:

- interkulturelle Kompetenz
- Sprachsensible Kommunikation
- einfache Sprache im Arbeitsalltag
- Umgang mit Vielfalt und Diversität
- Konfliktmanagement
- Feedback- und Gesprächsführung
- fachsprachliche Schulungen

Materialien zur Unterstützung:

- Informationsblätter in einfacher Sprache
- Stations- und Fachglossare
- bebilderte Arbeitsanweisungen
- Piktogramme für häufige Arbeitsabläufe
- mehrsprachige Informationsmaterialien
- Kommunikationshilfen für typische Gesprächssituationen

Buddy-System

Jeder neue internationale Mitarbeiter erhält für die ersten Monate eine feste Ansprechperson (Buddy).

Aufgaben der Buddykollegin/des Buddykollegen:

- Unterstützung bei der Orientierung auf Station
- Erklärung von Arbeitsabläufen und Stationsbesonderheiten
- Hilfestellung bei sprachlichen Unsicherheiten
- Ansprechpartner für Fragen im Arbeitsalltag

- Begleitung in den ersten Wochen bei wichtigen Terminen und Besprechungen
- Förderung der Integration ins Team
- frühzeitiges Erkennen und Ansprechen von Schwierigkeiten
- regelmäßige kurze Feedbackgespräche führen

CHECKLISTEN & DOKUMENTE

- **Materialien sollten möglichst in einfacher Sprache und bei Bedarf mehrsprachig zur Verfügung stehen:**
 - individueller Einarbeitungsplan
 - Stationsinformation
 - Notfall- und Alarmpläne
 - Hygieneregeln
 - Arbeitsanweisungen
 - Organigramme und Ansprechpartnerlisten
 - Checklisten für Arbeitsabläufe
- **Sprachliche Unterstützung**
 - Stationsglossar (deutsch und ggf. Muttersprache)
 - Fachwortliste Pflege/Medizin
 - Abkürzungsverzeichnis
 - Kommunikationshilfen für typische Gesprächssituationen

SPRACHFÖRDERUNG AM ARBEITSPLATZ

Sprachförderung sollte eng mit dem Arbeitsalltag verknüpft sein. Ziel ist nicht nur die Verbesserung der allgemeinen Sprachkompetenz, sondern insbesondere die sichere Kommunikation im Team, mit Patientinnen und Patienten sowie eine fachlich korrekte Dokumentation.

Arbeitsorientierte Sprachförderung für internationale Mitarbeitende

Sprachfachkurse

- alle neuen internationalen Mitarbeitenden mit einem Sprachniveau von B1 oder B2 nehmen verpflichtend an arbeitsorientierten Sprachfachkursen teil
- die Kurse werden individuell auf die Anforderungen des Klinikalltags abgestimmt und in Zusammenarbeit mit der Volkshochschule (VHS) durchgeführt
- Ziel ist die gezielte Förderung der beruflichen Handlungskompetenz in den Bereichen Fachsprache, Kommunikation, Dokumentation und Patientenkontakt

Rahmenbedingungen

- die Sprachfachkurse finden während der Arbeitszeit statt
- die Teilnahme ist Bestandteil des Einarbeitungs- und Integrationsprozesses
- die Kurszeiten werden mit den dienstlichen Anforderungen abgestimmt
- die Inhalte orientieren sich an den sprachlichen Herausforderungen der jeweiligen Berufsgruppe und des konkreten Arbeitsbereiches

Zusammensetzung der Lerngruppen

- die Einteilung erfolgt nach dem vorhandenen Sprachniveau (B1/B2) und dem individuellen Förderbedarf
- die Gruppen bestehen aus internationalen Mitarbeitenden verschiedener Fachbereiche
- durch kleine Lerngruppen wird ein praxisnahes und individuelles Lernen ermöglicht

Lernorte

- die Kurse finden direkt im Klinikum statt
- ergänzend können digitale Lernangebote zur Vertiefung genutzt werden

Unterstützende Sprachmaterialien

Mehrsprachige Glossare

- stationsspezifische Glossare mit Fachbegriffen und Abkürzungen
- mehrsprachige Übersetzungen wichtiger pflegerischer Begriffe
- Erklärungen typischer Arbeitsanweisungen und Routinen
- digitale und gedruckte Versionen verfügbar

Formulierungshilfen für die Pflegedokumentation

- Satzbausteine für häufige Dokumentationssituationen
- Beispiele für objektive und fachlich korrekte Formulierungen
- Formulierungshilfen für:
 - Pflegebeobachtungen
 - Vitalwerte
 - Mobilisation
 - Ernährung und Flüssigkeitsaufnahme
 - Ausscheidungen
 - Schmerzbeobachtung
 - Übergaben und Berichte

Weitere Sprachhilfen

- bebilderte Arbeitsanweisungen
- Piktogramme für wiederkehrende Tätigkeiten

- Kommunikationskarten für Patientengespräche
- Lernkarten mit Fachvokabular
- digitale Lernplattformen und Sprachlern-Apps
- Feedback- und Lerntagebücher zur individuellen Sprachentwicklung

STRUKTUREN ZUR SICHERSTELLUNG EINES DISKRIMINIERUNGSARMEN ONBOARDINGS

Ziel: Ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem sich alle Mitarbeitenden unabhängig von ihrer Herkunft oder ihrem kulturellen Hintergrund respektiert, sicher und als wertvoller Teil des Teams fühlen.

PRÄVENTION

Verhaltenskodex

- AUSZUG AUS DEM SANA VERHALTENSKODEX:

„Das Miteinander von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist durch Fairness und gegenseitige Wertschätzung gekennzeichnet. Die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen sind zu achten. Jegliche Formen von Diskriminierung, Belästigungen oder Beleidigungen werden nicht toleriert. Das Gleiche gilt für jedwede Formen von Nötigung und Gewalt oder deren Androhung.“

Grundlage der Zusammenarbeit ist der Verhaltenskodex von Sana. Das Miteinander aller Mitarbeitenden ist geprägt von Fairness, Respekt, gegenseitiger Wertschätzung und dem Schutz der persönlichen Würde. Diskriminierung, Rassismus, Ausgrenzung, Belästigung, Beleidigungen, Mobbing sowie jede Form von Gewalt oder Nötigung werden nicht toleriert.

Alle Mitarbeitenden tragen Verantwortung für ein respektvolles Arbeitsumfeld und reflektieren ihr eigenes Handeln regelmäßig anhand der Grundsätze des Verhaltenskodex

Fortbildungsangebote

Zur Stärkung einer diskriminierungssensiblen und wertschätzenden Unternehmenskultur werden regelmäßig Schulungen und Fortbildungen angeboten, beispielsweise zu den Themen:

- Diversität und kulturelle Vielfalt
- Antidiskriminierung und Antirassismus
- Interkulturelle Kompetenz
- Macht- und diskriminierungssensible Pflege
- Sprachsensible Kommunikation
- Wertschätzende Teamkommunikation
- Konfliktmanagement und Deeskalation
- Professioneller Umgang mit kulturellen und religiösen Unterschieden im Klinikalltag

Standards für ein wertschätzendes Miteinander

Folgende Standards werden im Arbeitsalltag aktiv gelebt und gefördert:

- Respektvoller Umgang auf Augenhöhe unabhängig von Herkunft, Sprache, Geschlecht, Alter, Religion oder Funktion.
- Klare Haltung gegen Diskriminierung, Rassismus und Ausgrenzung.
- Offene und konstruktive Feedbackkultur.
- Fehlerfreundliche Lernkultur, in der Fragen ausdrücklich erwünscht sind.
- Transparente Kommunikation und gegenseitige Unterstützung im Team.
- Wertschätzung unterschiedlicher Perspektiven, Erfahrungen und Kompetenzen.
- Sensibler Umgang mit sprachlichen Herausforderungen internationaler Mitarbeitender.
- Konsequentes Ansprechen und Bearbeiten von Konflikten sowie diskriminierendem Verhalten.

Verankerung im Arbeitsalltag

- Thematisierung des Verhaltenskodex bereits im Onboarding -Prozess.
- Regelmäßige Besprechungen und Reflexionsrunden in den Teams.
- Benennung von Ansprechpersonen bei Konflikten oder Diskriminierungserfahrungen.
- Sichtbare Kommunikation der Unternehmenswerte auf Stationen und in Arbeitsbereichen.
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Unternehmenskultur durch Schulungen, Feedback und Evaluation

INTERVENTION

Ziel: Betroffene von Diskriminierung oder Ausgrenzung erhalten schnell, vertraulich und professionell Unterstützung. Gleichzeitig werden Vorfälle konsequent bearbeitet und Maßnahmen zur Prävention weiterer Vorfälle eingeleitet.

Vertrauliche Meldestrukturen

Mitarbeitende müssen die Möglichkeit haben, Vorfälle von Diskriminierung, Rassismus, Mobbing oder Belästigung vertraulich und ohne Angst vor Nachteilen zu melden.

- Auszug SANA GRUNDSATZERKLÄRUNG

„Im etablierten und bewährten digitalen Hinweisgebersystem „Sana Hintbox“ können Verletzungen von menschenrechtsbezogenen Pflichten gemeldet werden.“

Mögliche Anlaufstellen

- Direkte Führungskraft
- Personalabteilung
- Integrationsmanagement
- Betriebsrat/Mitarbeitervertretung
- Gleichstellungs- oder Beschwerdestelle
- Compliance- bzw. Hinweisgebersystem

□

Eskalationsstufen bei Diskriminierung

Stufe 1: Sensibilisierung und Klärung

- Niedrigschwellige Konfliktklärung
 - Moderiertes Gespräch zwischen den Beteiligten
 - Dokumentation des Vorfalls

Stufe 2: Formale Bearbeitung

- Einbeziehung von Führungskraft, Personalabteilung oder Integrationsmanagement
- Offizielle Beschwerdeaufnahme
- Festlegung von Maßnahmen und Nachverfolgung

Stufe 3: Schwere oder wiederholte Vorfälle

- Umfassende Untersuchung des Sachverhalts
- Arbeitsrechtliche Konsequenzen bei Verstößen gegen den Verhaltenskodex
- Einbindung weiterer interner Stellen

Stufe 4: Externe Unterstützung

- Hinzuziehung externer Beratungsstellen
- Rechtliche Beratung oder Mediation bei Bedarf

UNTERSTÜTZUNG FÜR BETROFFENE

Ziel: Betroffene von Diskriminierung oder Ausgrenzung erhalten schnell, vertraulich und professionell Unterstützung. Gleichzeitig werden Vorfälle konsequent bearbeitet und Maßnahmen zur Prävention weiterer Vorfälle eingeleitet.

Interne Unterstützung

- Vertrauliche Gespräche
- Begleitung zu Gesprächen und Terminen
- Vermittlung bei Konflikten
- Unterstützung durch Buddy-System
- Nachsorge- und Reflexionsgespräche

Externe Unterstützung

- Unabhängige Antidiskriminierungsberatung
- Psychologische Beratung
- Migrations- und Integrationsberatung
- Rechtliche Beratung
- Mediationsangebote

Grundsätze

- Vertraulichkeit gewährleisten.
- Schutz vor Benachteiligung nach einer Meldung sicherstellen.
- Beschwerden ernst nehmen und zeitnah bearbeiten.
- Transparente Kommunikation über Verfahrensabläufe.
- Fokus auf Schutz, Unterstützung und nachhaltige Konfliktlösung.