

Datum: 09.10.2013  
Telefon: 0 233-40630  
Telefax: 0 233-40699

**Sozialreferat**  
Stelle für Interkulturelle Arbeit  
S-III-M/IK

@muenchen.de

### **Stand der Umsetzung der interkulturellen Orientierung und Öffnung im Referat für Gesundheit und Umwelt Große Lage am 10.10.2013**

Die Anerkennung von Vielfalt ist eines der zentralen Grundsätze im interkulturellen Integrationskonzept der Landeshauptstadt München. Wirkung zeigt dieser Grundsatz allerdings erst dann, wenn es sich wie ein roter Faden durchzieht. Dazu braucht es eine Strategie, die alle Ebenen einer Organisation in den Blick nimmt mit Blick auf das, was am Ende bei den Bürger(innen) bzw. Kunden(innen) ankommen soll. Das zentrale Instrument für die Umsetzung des Integrationskonzeptes ist die interkulturelle Orientierung und Öffnung. Unter interkultureller Öffnung verstehen wir:

- Interkulturelle Organisationsentwicklung
- Interkulturelle Personalentwicklung
- Interkulturelle Qualitätsentwicklung.

Was wir erreichen wollen, ist Chancengleichheit, Partizipation und gleichberechtigte Teilhabe. Interkulturelle Orientierung und Öffnung ist ein Querschnittsauftrag und muss überall verankert werden. Durch die Operationalisierung der Ziele, die zur Herstellung von Chancengleichheit verfolgt werden, kommt erst Bewegung und Veränderung in die Produkte bzw. Angebote der Landeshauptstadt München. Zur Überprüfung dessen bedienen wir uns Indikatoren. Diese geben eine Antwort darauf, woran ich erkenne, dass ich mein Ziel erreicht habe.

Wir haben uns in unserem Auftaktworkshop am 30.09.2009 mit Hilfe von Indikatoren mit dem Stand der interkulturellen Orientierung und Öffnung im Referat für Gesundheit und Umwelt beschäftigt, die Herausforderungen identifiziert sowie erste Veränderungsoptionen und Ideen für Maßnahmen entwickelt. Seitdem ist sehr viel passiert. Die Führungskräfte nahmen am 29.03.2011 an der Fortbildung Interkulturelle Verständigung teil. Die meisten Abteilungen besuchten als Organisationseinheit eine Fortbildung. Der Dolmetscher(innen)einsatz im Referat wurde implementiert. Die Übersetzung von Informationen erleichtert die Arbeit der Mitarbeiter(innen) und hilft Kundinnen und Kunden besser zu erreichen.

Das ist nur ein kleiner Teil der Prozesse und Maßnahmen, die das Referat für Gesundheit und Umwelt im Bereich der interkulturellen Orientierung und Öffnung angestoßen und umgesetzt hat.

Die Stelle für Interkulturelle Arbeit schlägt dem Referat für Gesundheit und Umwelt vor, den Stand der Umsetzung der interkulturellen Orientierung und Öffnung in den einzelnen Abteilungen/Sachgebieten zu überprüfen.

Die folgenden Indikatoren dienen als Hilfestellung zur Überprüfung des Standes interkultureller Öffnung (I = Indikator):

#### **1. Interkulturelle Orientierung der Einrichtung**

I: Die interkulturelle Öffnung ist im Leitbild, in den Leitlinien bzw. Rahmenkonzept der Einrichtung verankert.

<p><b>2. Struktur</b></p> <p>I: Ansprechperson/en für die Querschnittsaufgabe ist/sind benannt.  I: Vernetzung mit Migrantenorganisationen ist gegeben.  I: Ein qualifizierter Dolmetscher- und Sprachmittlerservice steht zur Verfügung.</p>
<p><b>3. Ziele</b></p> <p>I: Operationalisierte Ziele zur interkulturellen Orientierung und Öffnung liegen vor.</p>
<p><b>4. Qualitätsmanagement</b></p> <p>I: Schlüsselprozesse, die für die interkulturelle Öffnung eine Relevanz haben, sind identifiziert.  I: In Schlüsselprozessen sind Standards aus interkultureller Perspektive formuliert.</p>
<p><b>5. Zielgruppe</b></p> <p>I: Der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund, die das Angebot in Anspruch nehmen, in Verhältnis zum Anteil an der Gesamtbevölkerung.  I: Die Bedarfe der Zielgruppen sind mit geeigneten Mitteln ermittelt.  I: Instrumente zur Beteiligung der Zielgruppen bei Planungsprozessen liegen vor.</p>
<p><b>6. Personalentwicklung - Qualifizierung</b></p> <p>I: Anteil der interkulturell fortgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.  I: Anteil der interkulturell fortgebildeten Führungskräfte und Schlüsselpersonen.  I: Ein Verfahren zur Identifizierung von erfolgreichen Ansätzen und Gute-Praxis-Beispielen ist unter Beteiligung von Mitarbeitern(innen) entwickelt.  I: Die Mitarbeiter(innen) sind über Möglichkeiten und Verfahren von Sprachmittler- und Dolmetschereinsatz informiert.</p>
<p><b>7. Personalgewinnung</b></p> <p>I: Der Anteil von Mitarbeitern(Innen) mit Migrationshintergrund auf allen Hierarchieebenen.</p>
<p><b>8. Öffentlichkeitsarbeit, Außenwirkung</b></p> <p>I: Die interkulturelle Orientierung wird in der äußeren Gestaltung der Einrichtung sichtbar und trägt der kulturellen Vielfalt der Bevölkerung Rechnung.  I: Das Angebot bzw. das Angebotsprofil der Einrichtung ist in verständlicher Sprache und kurzen Sätzen formuliert (Amtssprache ist zu vermeiden).  I: Die Ansprache und Information der Zielgruppen ist kultursensibel gewährleistet.</p>

**9. Evaluation**

I: Die Angebote und Leistungen der Einrichtung sind kultursensibel evaluiert und kommuniziert.

**10. Abbau struktureller Diskriminierung**

I: Maßnahmen zur Reduzierung struktureller Diskriminierung sind entwickelt.

I: Die Sensibilisierung der Mitarbeiter(innen) gegen strukturelle Diskriminierung ist Bestandteil regulärer Fortbildungen und Einarbeitungskonzepte.

I: Ein adäquates Beschwerdemanagement ist entwickelt und implementiert.