



# ZUFRIEDENHEIT VON PHILIPPINISCHEN PFLEGEFACHKRÄFTEN IN DEUTSCHLAND

März 2022

# HINTERGRUND

## ZIELE



Ermittlung der Gesamtzufriedenheit von philippinischen Pflegefachkräften in Deutschland



Bestimmung der Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit und Jobweiterempfehlung



Empfehlungen zur Verbesserung der Zufriedenheit und Jobweiterempfehlung



Entwicklung eines Referenzindex (Benchmark) für zukünftige Evaluierungen



## HINTERGRUND & UMFANG

Zunehmende Zahl an internationalen Pflegefachkräften in Deutschland insbesondere von den Philippinen



Sehr wenige Daten zu ausländischen Pflegefachkräften insbesondere zu beruflichen Herausforderungen, Wohlbefinden und Berufszufriedenheit



N=109 befragte philippinische Pflegefachkräfte mit einem quantitativen Online-Fragebogen



Alle Befragten leben und arbeiten in Deutschland

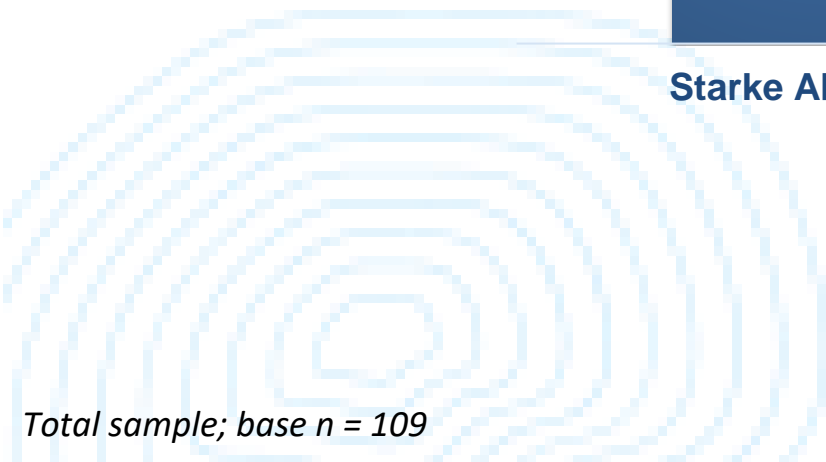
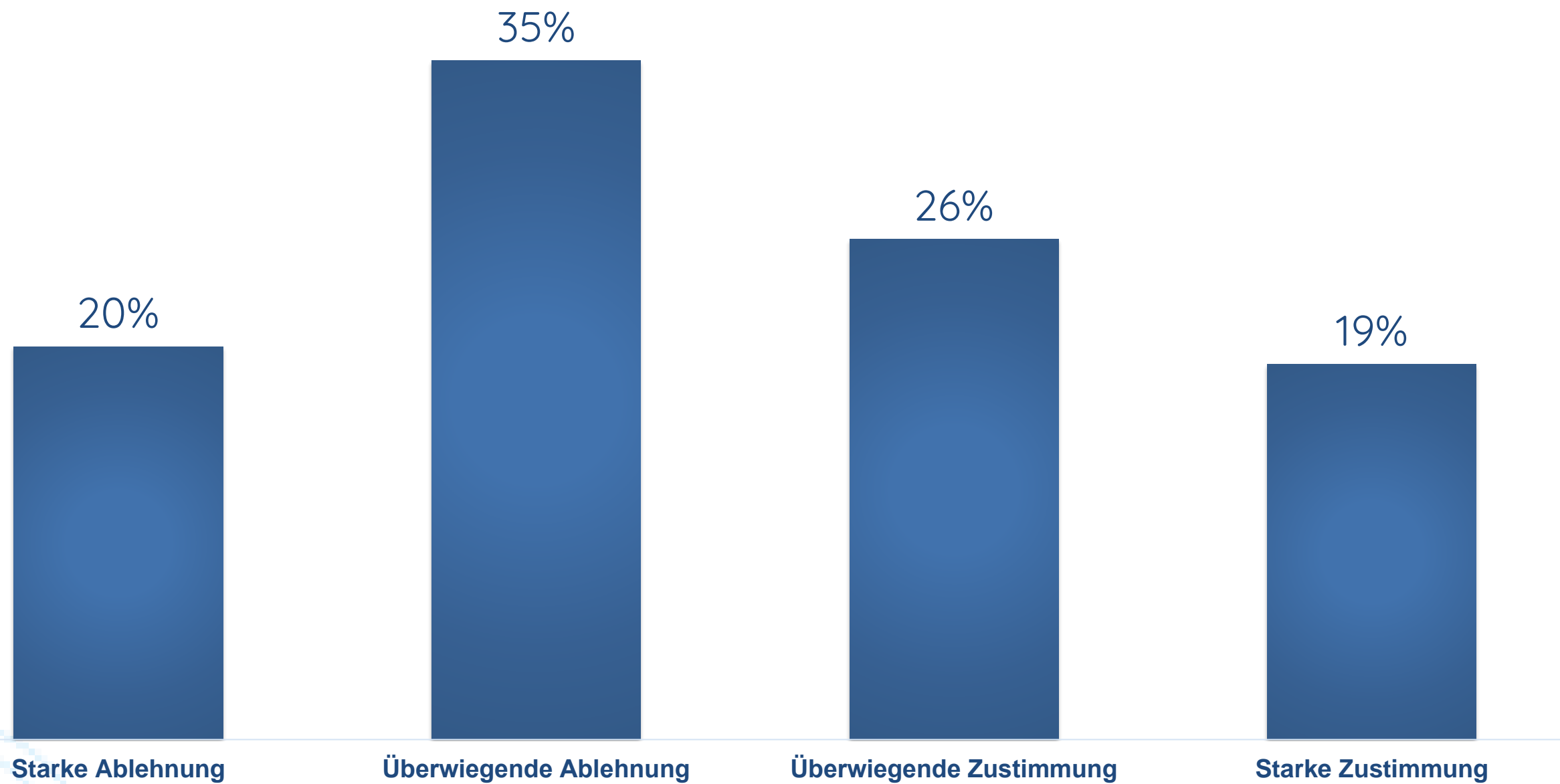


ERGEBNISSE

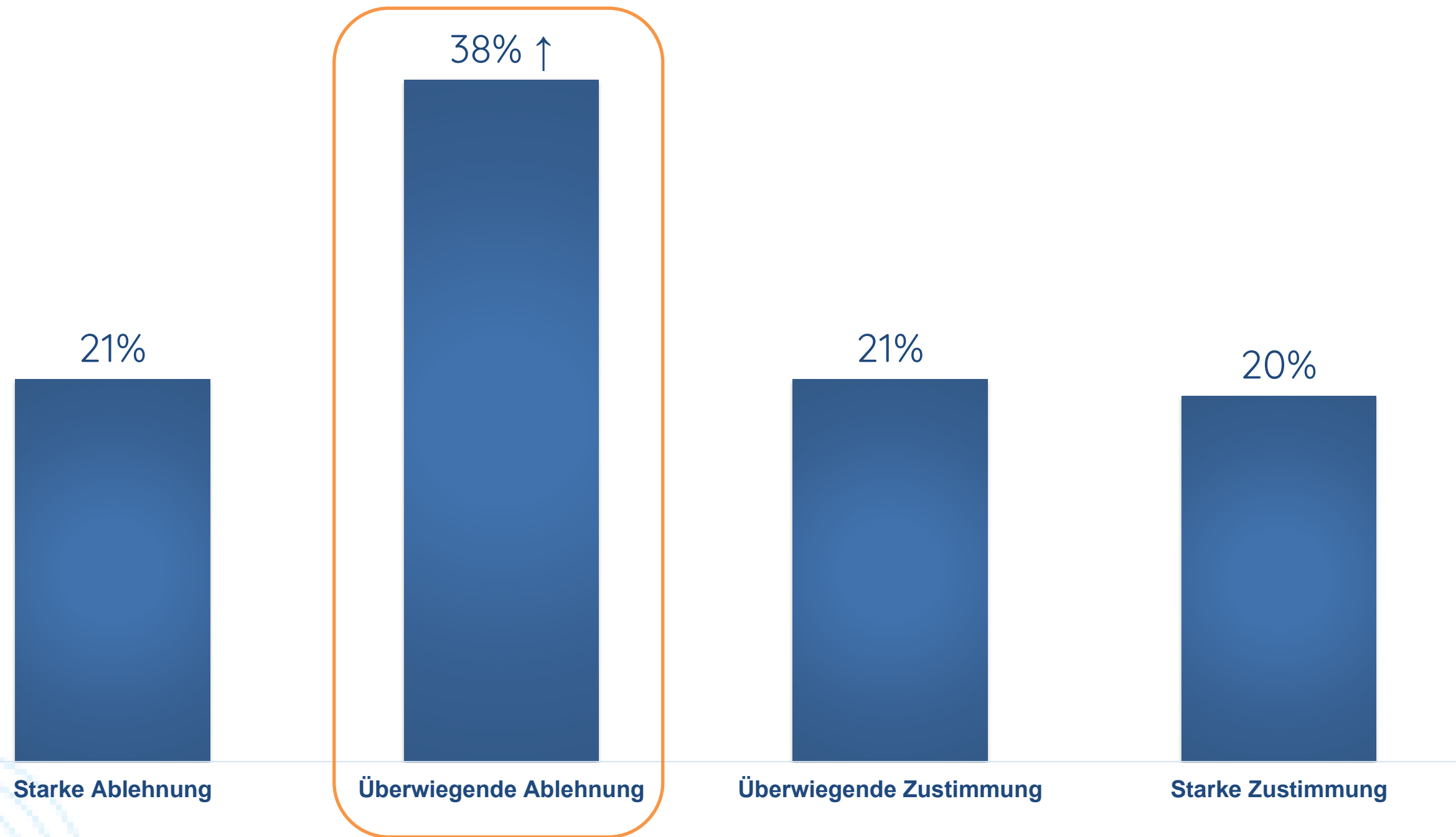
# ÜBERSICHTSTABELLEN



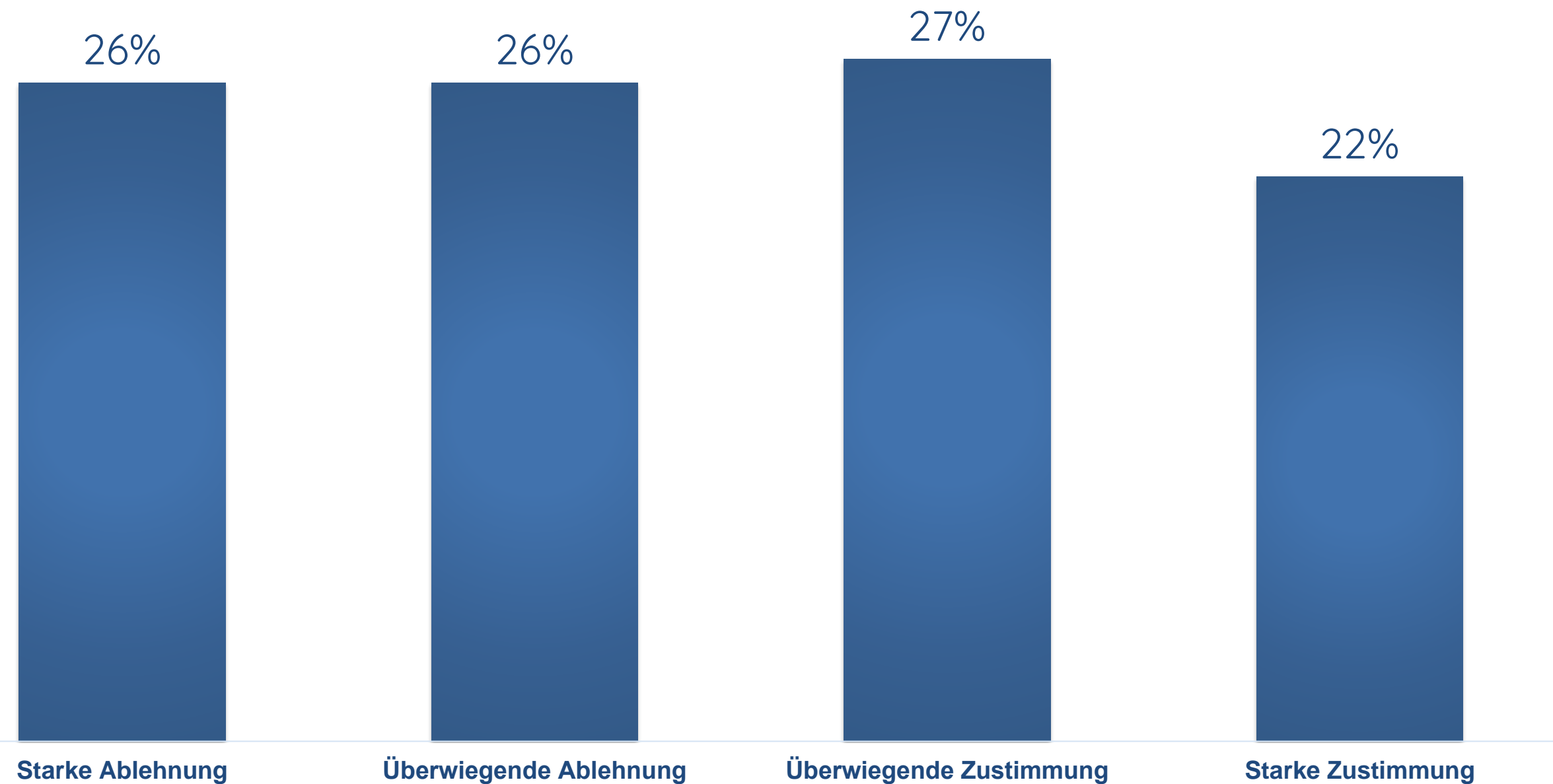
# Während des Rekrutierungsprozesses wurden mir zutreffende Informationen über meinen aktuellen Job zur Verfügung gestellt.



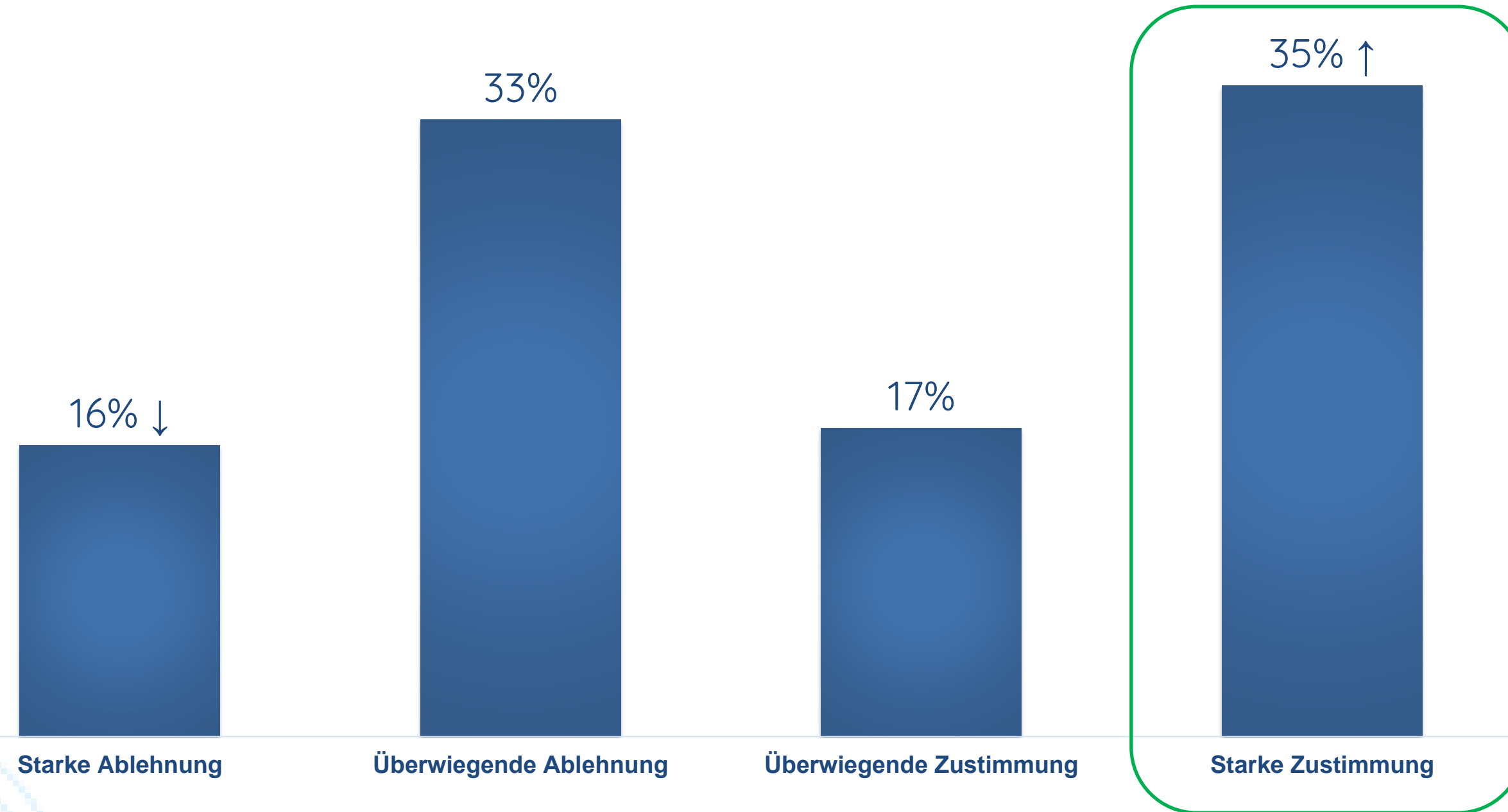
# Ich fühle mich hier willkommen.



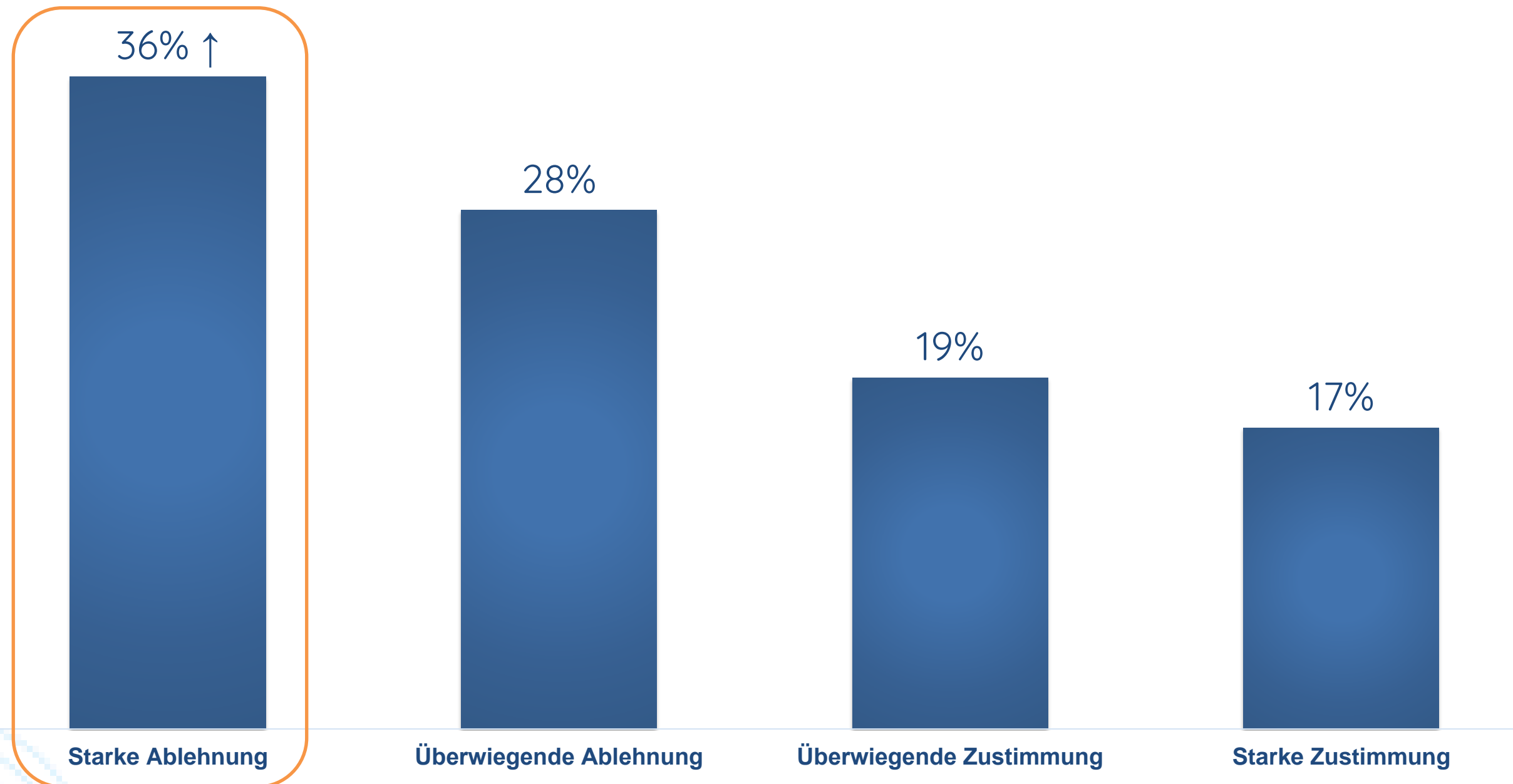
# In meinem aktuellen Job wurde ich angemessen eingearbeitet.



# Ich fühle mich von meiner Einrichtung hinsichtlich des Bestehens der beruflichen Anerkennung gut unterstützt.

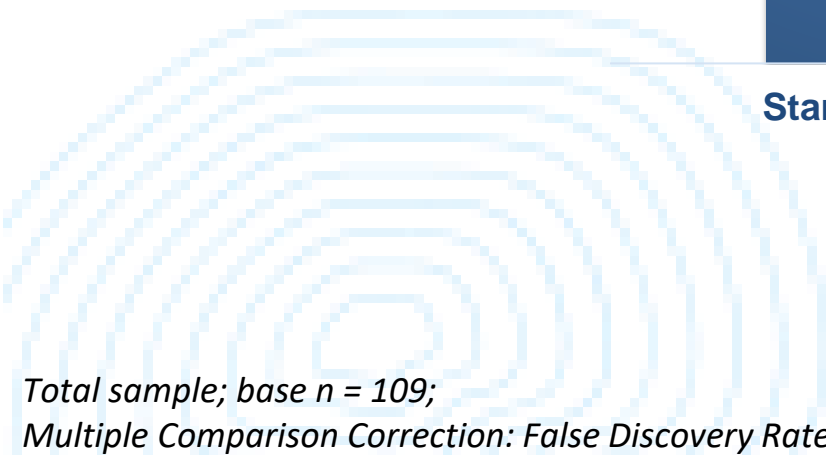
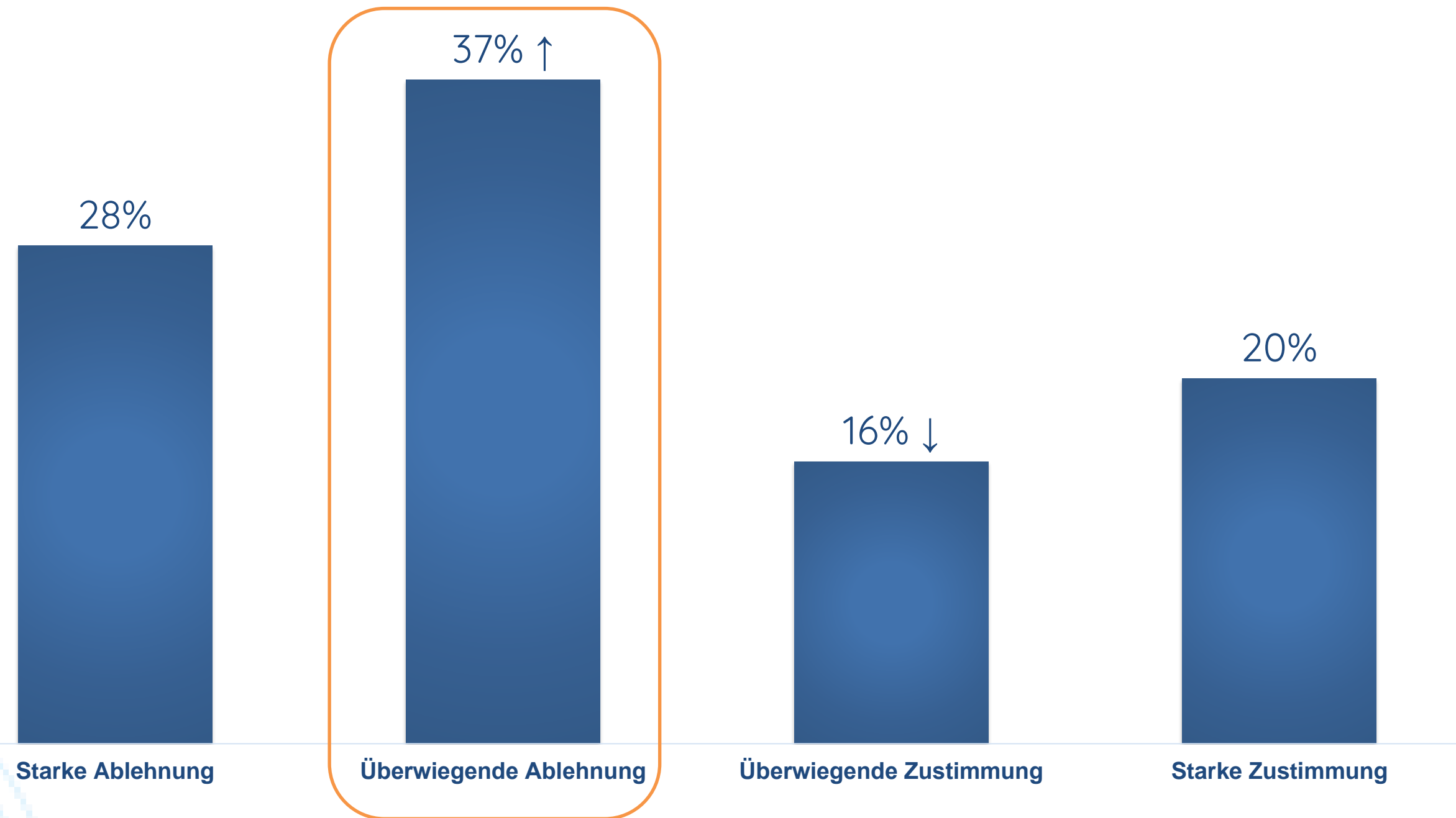


# Hast du das Gefühl, dass deine Qualifikation und bisherige Berufserfahrung in deinem aktuellen Job wertgeschätzt werden?

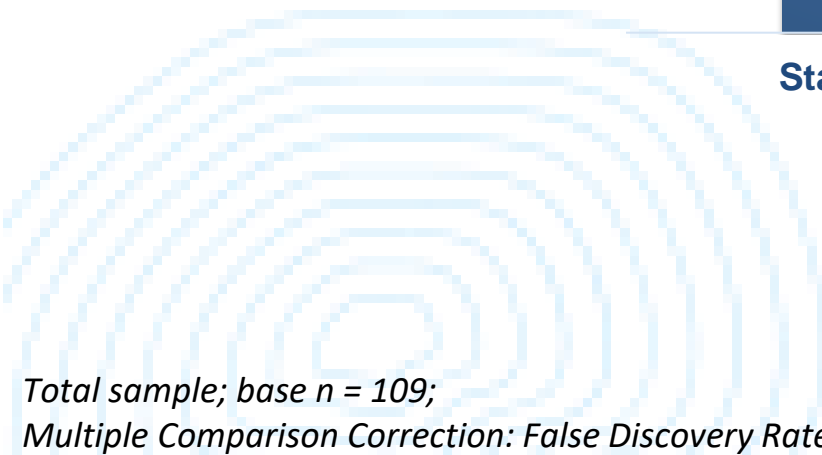
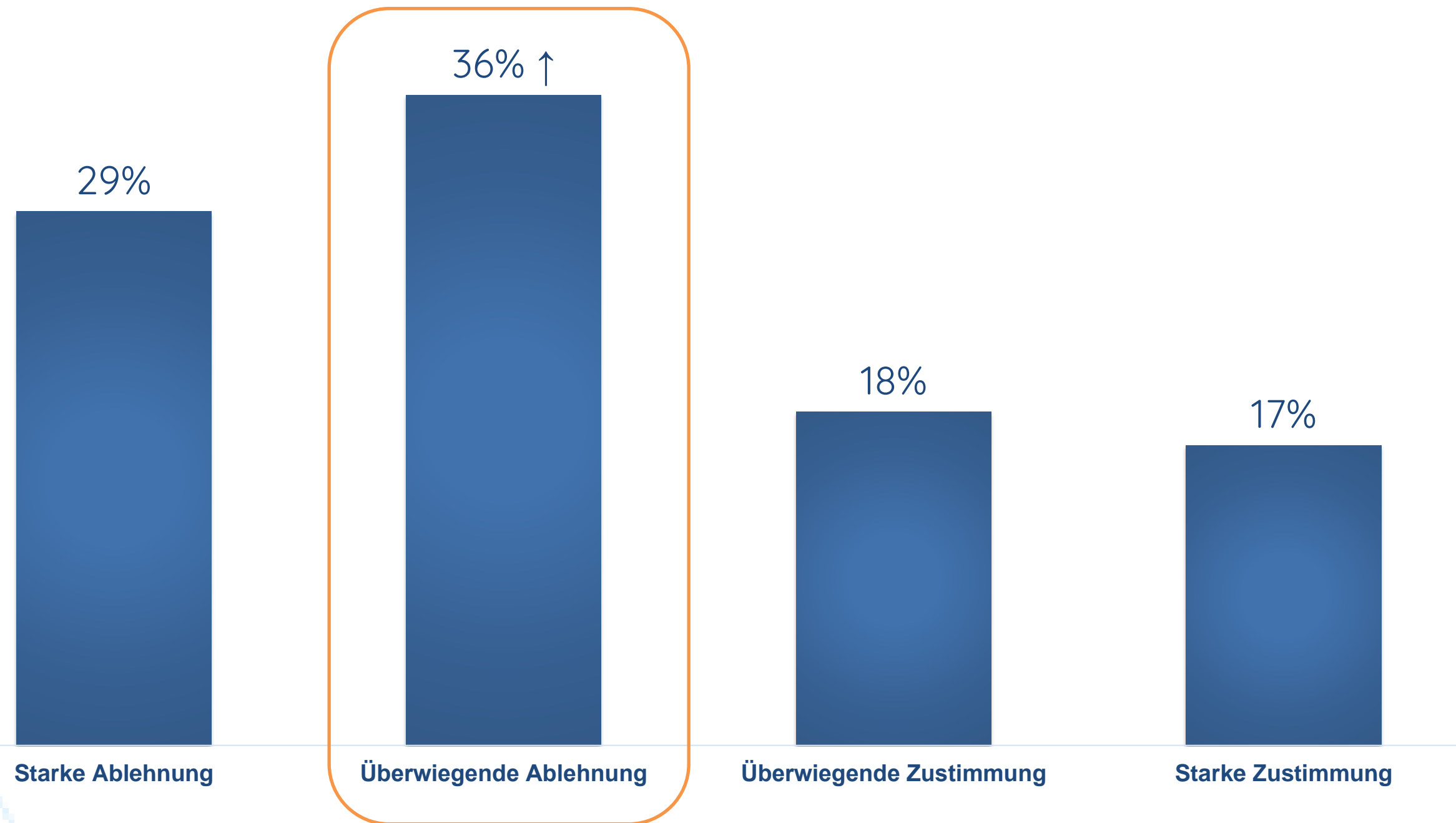




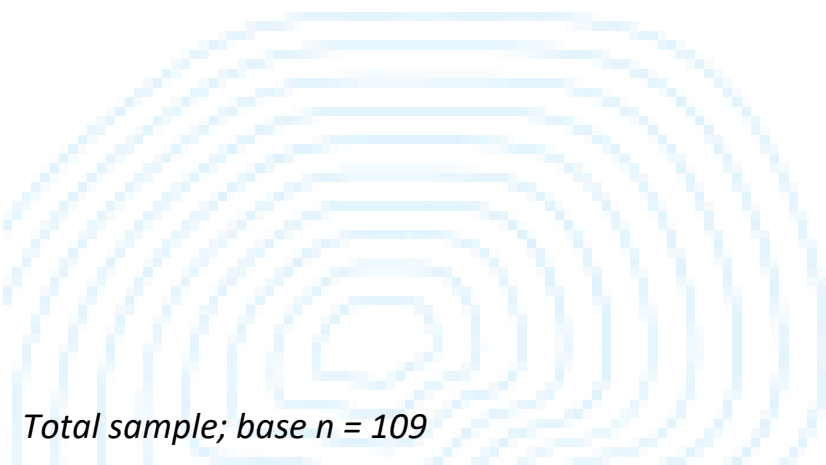
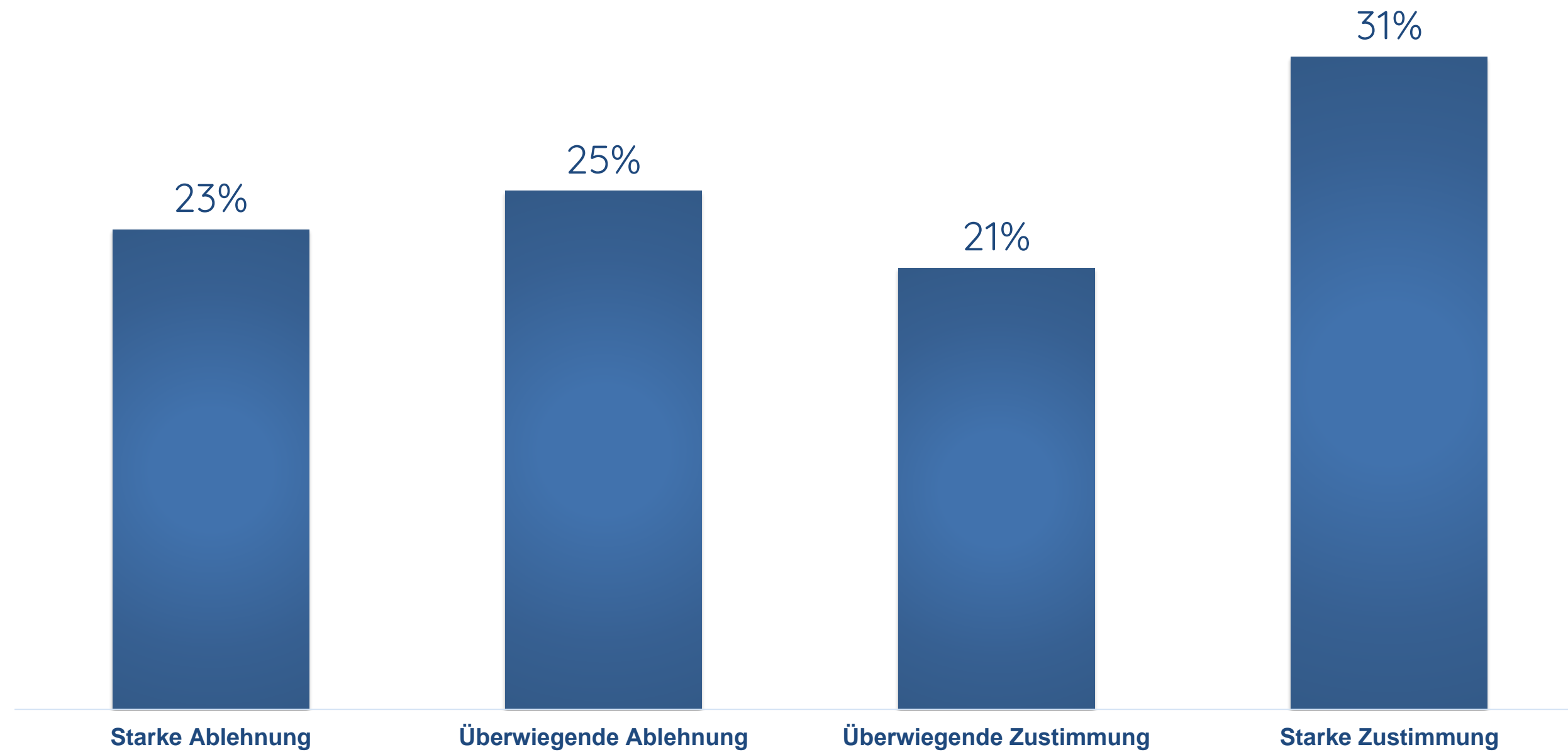
# Es gibt in meiner Einrichtung jemanden, dem ich vertrauen und mit dem ich über meine Probleme sprechen kann.



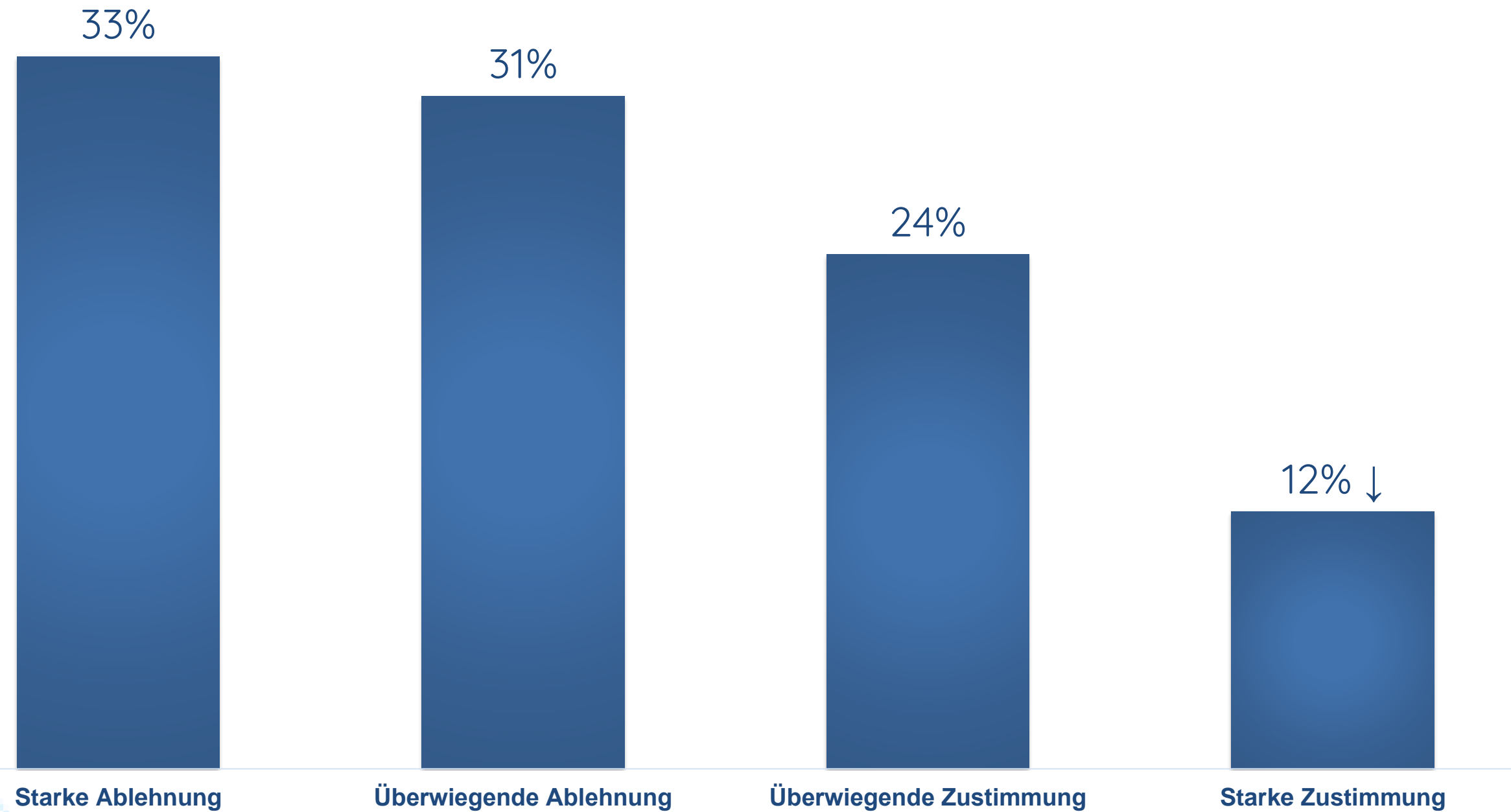
# Meine Einrichtung tut viel, um die Arbeitsbedingungen für ausländische Arbeitnehmer\*innen zu verbessern.



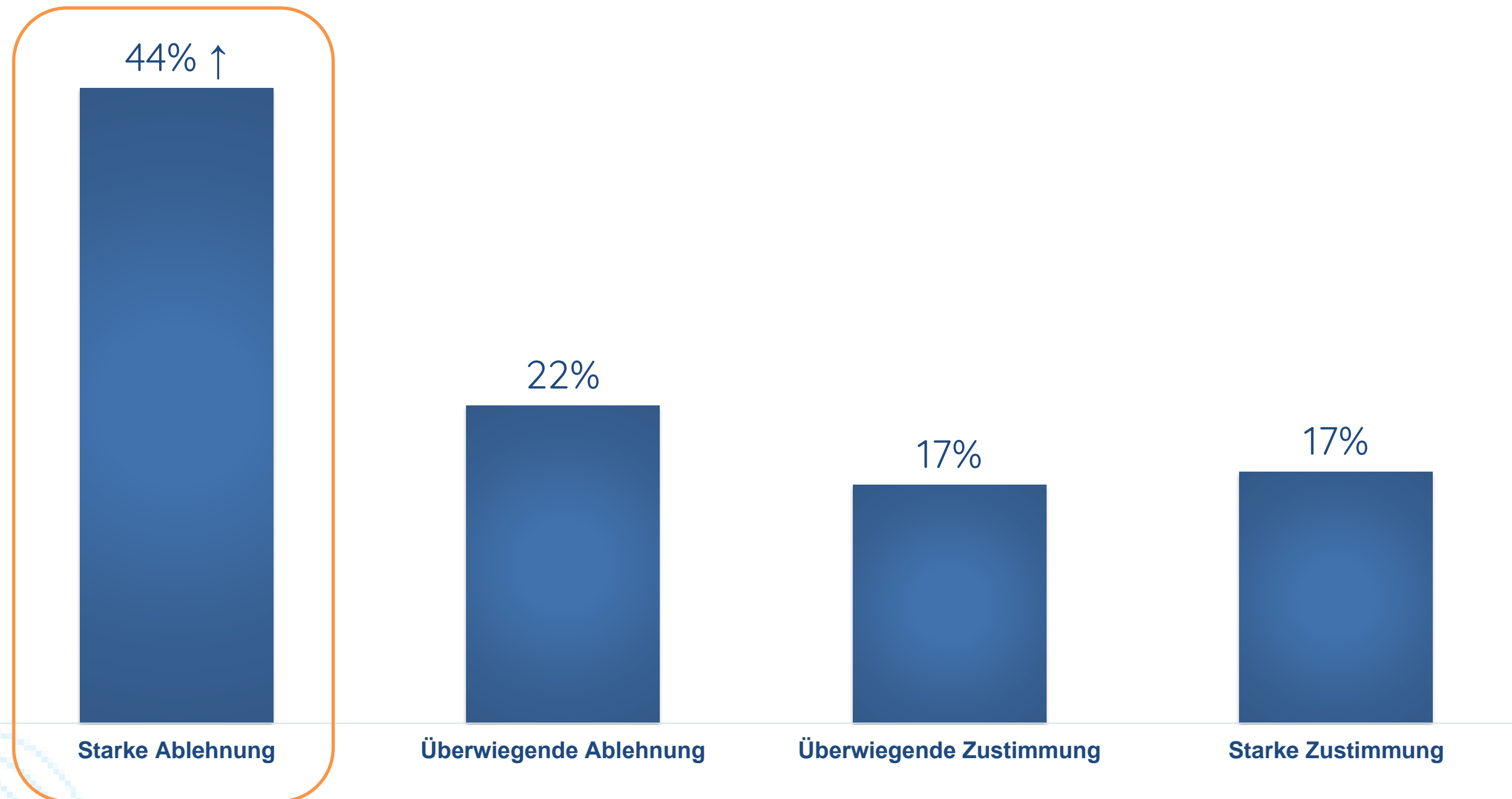
# Ich genieße meine Freizeit, wenn ich keinen Dienst habe.



# Insgesamt kann ich sagen, ich bin sehr zufrieden mit meinem Job.



# Ich würde diesen Job definitiv einem Familienmitglied oder einem Freund in meinem Heimatland empfehlen.



MESSINSTRUMENTE

# ZUFRIEDENHEITSINDEX & EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE (ENPS)



MESSINSTRUMENTE

# MESSGRÖSSEN ZUR ERMITTLUNG DER ZUFRIEDENHEIT UND WEITEREMPFEHLUNG



## ZUFRIEDENHEITSINDEX (0 bis 100)

Der Gesamtzufriedenheitsindex berücksichtigt die Zufriedenheit der Pflegefachkräfte in allen wichtigen Beschäftigungsbereichen. Der **Gesamtzufriedenheitsindex** dieser Studie beträgt 52. Dies wird als durchschnittliches Zufriedenheitsniveau angesehen und kann verbessert werden.



## EMPLOYER NET PROMOTER SCORE (-100 bis 100)

Dies ist eine standardisierte Kennzahl, mit der ermittelt wird, wie wahrscheinlich es ist, dass philippinische Pflegefachkräfte ihre Arbeit anderen (Familien und Freunden) in den verschiedenen Einrichtungen des Gesundheitssektors weiterempfehlen. In dieser Studie liegt der eNPS-Wert bei -49, was eine **beachtliche Anzahl von Kritikern** bedeutet.

MESSINSTRUMENTE

# TREIBERANALYSE

Was treibt die Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsquote? Wie können diese verbessert werden?

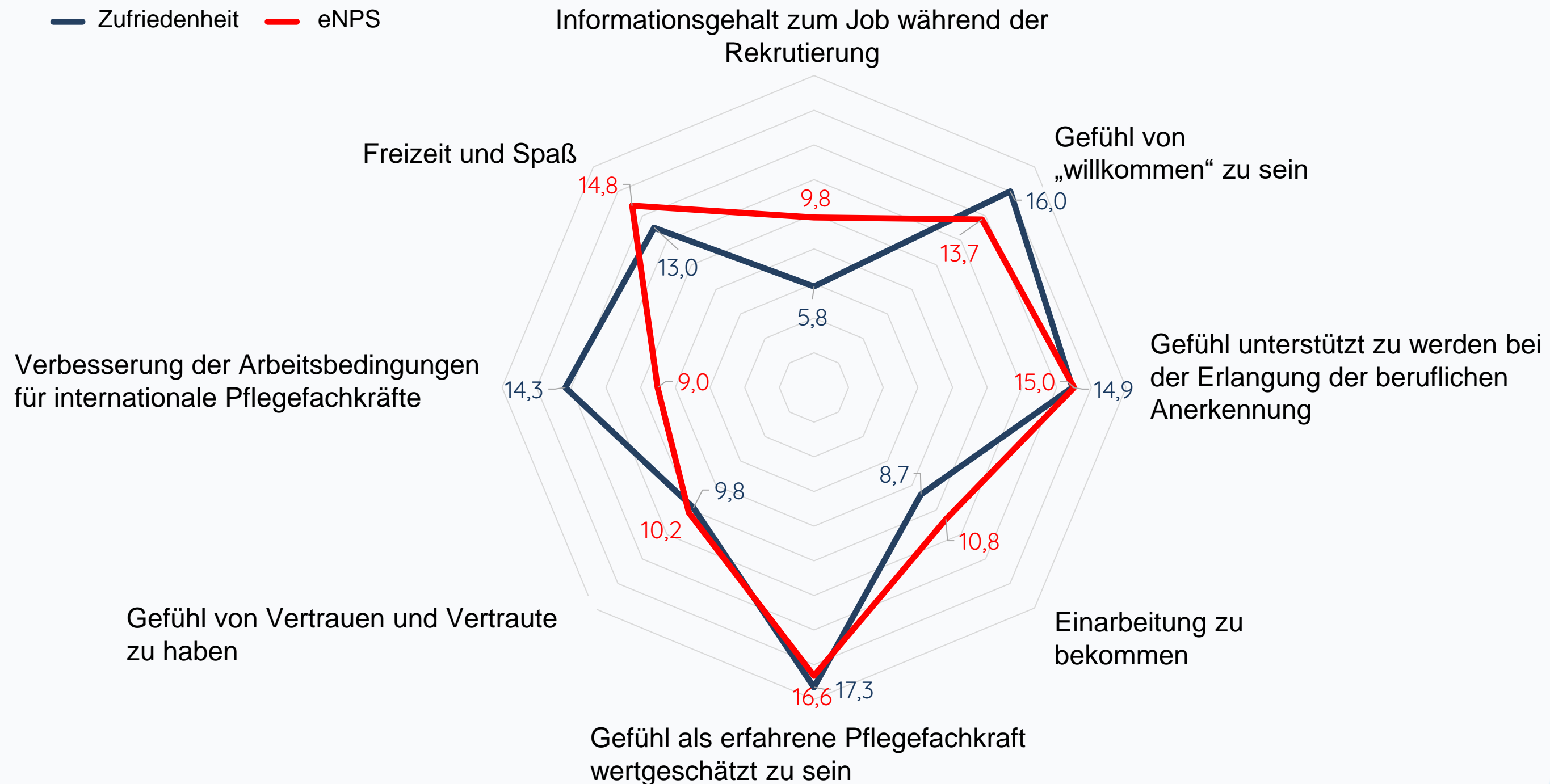




## TREIBERANALYSE

# WELCHE FAKTOREN TREIBEN ZUFRIEDENHEIT UND eNPS?

- Zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen: Durch die Verbesserung von Faktoren, die sowohl für die Zufriedenheit als auch für den eNPS wichtig sind, können Sie Investitionen optimieren und eine maximale Wirkung erzielen.



TREIBERANALYSE

# REIHENFOLGE DER EINFLUSSFAKTOREN

## ZUFRIEDENHEITSTREIBER























## WEITEREMPFEHLUNGSTREIBER



## ZUFRIEDENHEIT & WEITEREMPFEHLUNG



	Als erfahrene Pflegekraft wertgeschätzt sein		Als erfahrene Pflegekraft wertgeschätzt sein		Als erfahrene Pflegekraft wertgeschätzt sein
	Sich willkommen fühlen		Sich bei der Erlangung der beruflichen Anerkennung unterstützt fühlen		Sich bei der Erlangung der beruflichen Anerkennung unterstützt fühlen
	Sich bei der Erlangung der beruflichen Anerkennung unterstützt fühlen		Möglichkeit die Freizeit zu genießen		Sich willkommen fühlen
	Einrichtung verbessert die Arbeitsbedingungen für ausländische Arbeitnehmer*innen		Sich willkommen fühlen		Möglichkeit die Freizeit zu genießen
	Möglichkeit die Freizeit zu genießen		Eine angemessene Einarbeitung bekommen		Einrichtung verbessert die Arbeitsbedingungen für ausländische Arbeitnehmer*innen
	Eine vertraute Person in der Einrichtung haben mit der man über Herausforderungen sprechen kann		Eine vertraute Person in der Einrichtung haben mit der man über Herausforderungen sprechen kann		Eine vertraute Person in der Einrichtung haben mit der man über Herausforderungen sprechen kann
	Eine angemessene Einarbeitung bekommen		Zutreffende Informationen während des Rekrutierungsprozesses erhalten		Eine angemessene Einarbeitung bekommen
	Zutreffende Informationen während des Rekrutierungsprozesses erhalten		Einrichtung verbessert die Arbeitsbedingungen für ausländische		Zutreffende Informationen während des Rekrutierungsprozesses erhalten



MESSINSTRUMENTE

# THEMATISCHE ANALYSE

Was haben philippinische Pflegefachkräfte zu sagen?  
Ein tieferer Einblick in ihre Arbeitswelt in Deutschland.



# VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE VON PHILIPPINISCHEN PFLEGEFACHKRÄFTEN

➤ Was kann meine Einrichtung besser machen, damit die Zufriedenheit am Arbeitsplatz für internationale Pflegefachkräfte erhöht wird?



➤ Die Mehrheit der Befragten sprach über Probleme, insbesondere über Diskriminierung und Rassismus, die durch mangelndes kulturelles Bewusstsein und fehlende Sprachkenntnisse noch verschärft werden. Investitionen in interkulturelles Training und Sprachtraining werden die Situation für ausländische Pflegefachkräfte deutlich verbessern.

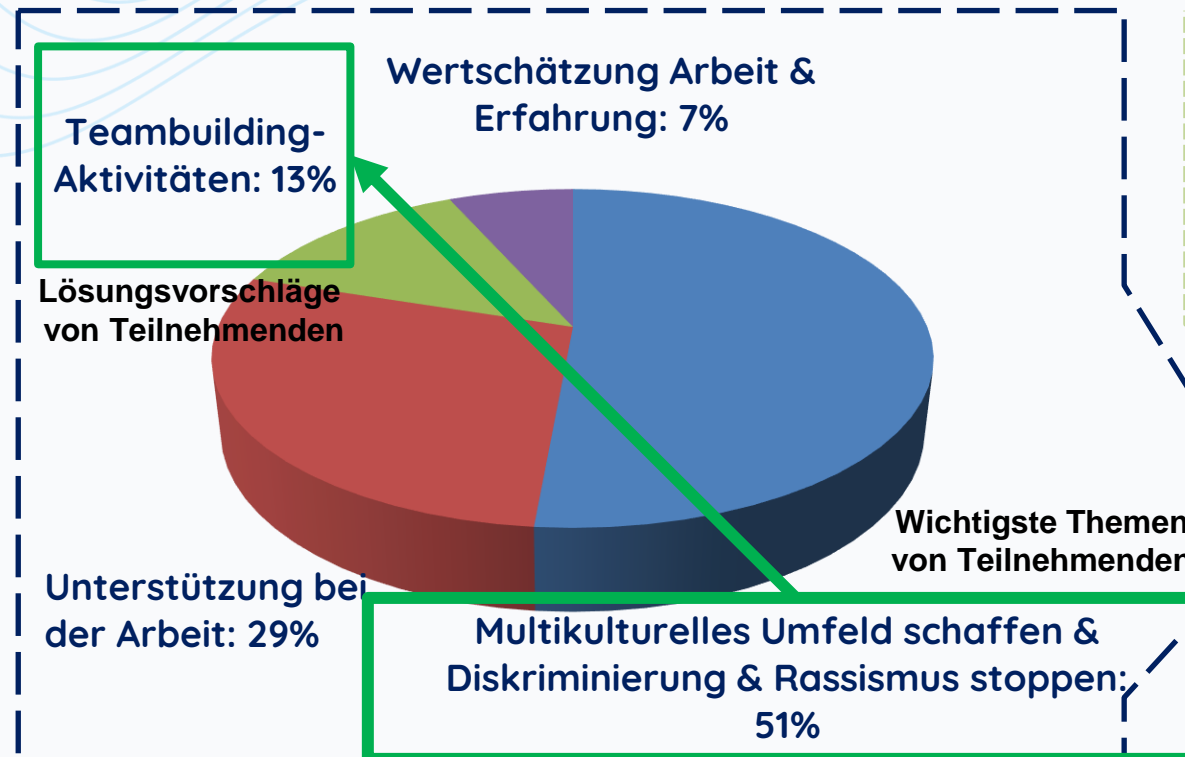
➤ Motivierende Teambuilding-Aktivitäten anbieten mit dem Ziel, Anerkennung und Wertschätzung für die Arbeit und Erfahrung der Pflegefachkräfte zu zeigen. Diese erhöhen die Zufriedenheit und tragen zur besseren Integration und Zugehörigkeit am Arbeitsplatz bei.

➤ Eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen durch eine bessere Verteilung der Arbeitslast und des Personalbestands wird die Zufriedenheit erhöht. Natürlich würden auch bessere Gehälter und Zusatzleistungen helfen, aber nur kurzfristig. Langfristige Verbesserungen müssen eingeführt werden, um nachhaltige Ergebnisse zu erzielen.

# VERBESSERVORSCHLÄGE VON PHILIPPINISCHEN PFLEGEFACHKRÄFTEN

➤ Was kann die Einrichtung besser machen, damit die Zufriedenheit am Arbeitsplatz für internationale Pflegefachkräfte erhöht wird?

## ARBEITSKLIMA VERBESSERN (46%)

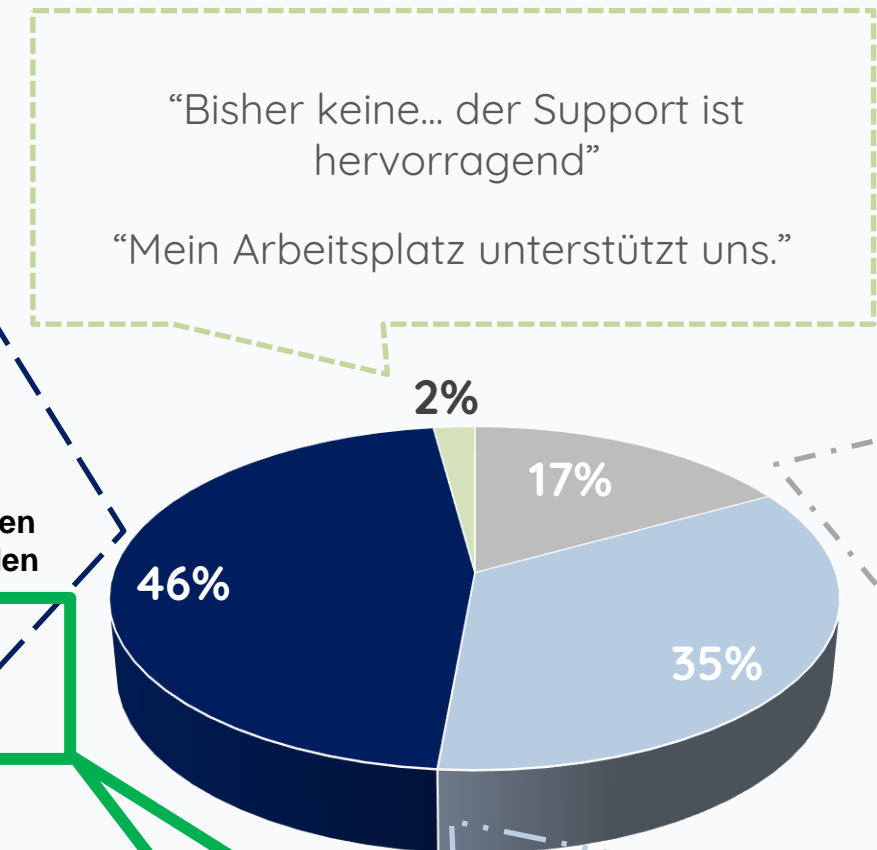


“Rassendiskriminierung, insbesondere bei Pflegekräften aus asiatischen Ländern... Sie denken, dass unsere Standards und unser Wissensstand und unsere Fähigkeiten in Bezug auf die Krankenpflege im Vergleich zu ihren lokalen Standards sehr niedrig sind. Aber auf lange Sicht, wenn wir fließend Deutsch verstehen und sprechen können, erkennen sie, dass wir Filipinos im Vergleich zu ihnen als Pflegekräfte weitaus qualifizierter und kenntnisreicher sind. Ganz zu schweigen davon, dass unsere Professionalität und unsere Einstellung gegenüber unseren Patienten ihre Erwartungen bei weitem übertreffen.”

“Geduldig sein und keine beleidigende wörter wenn mann nicht gut sprechen kann.“

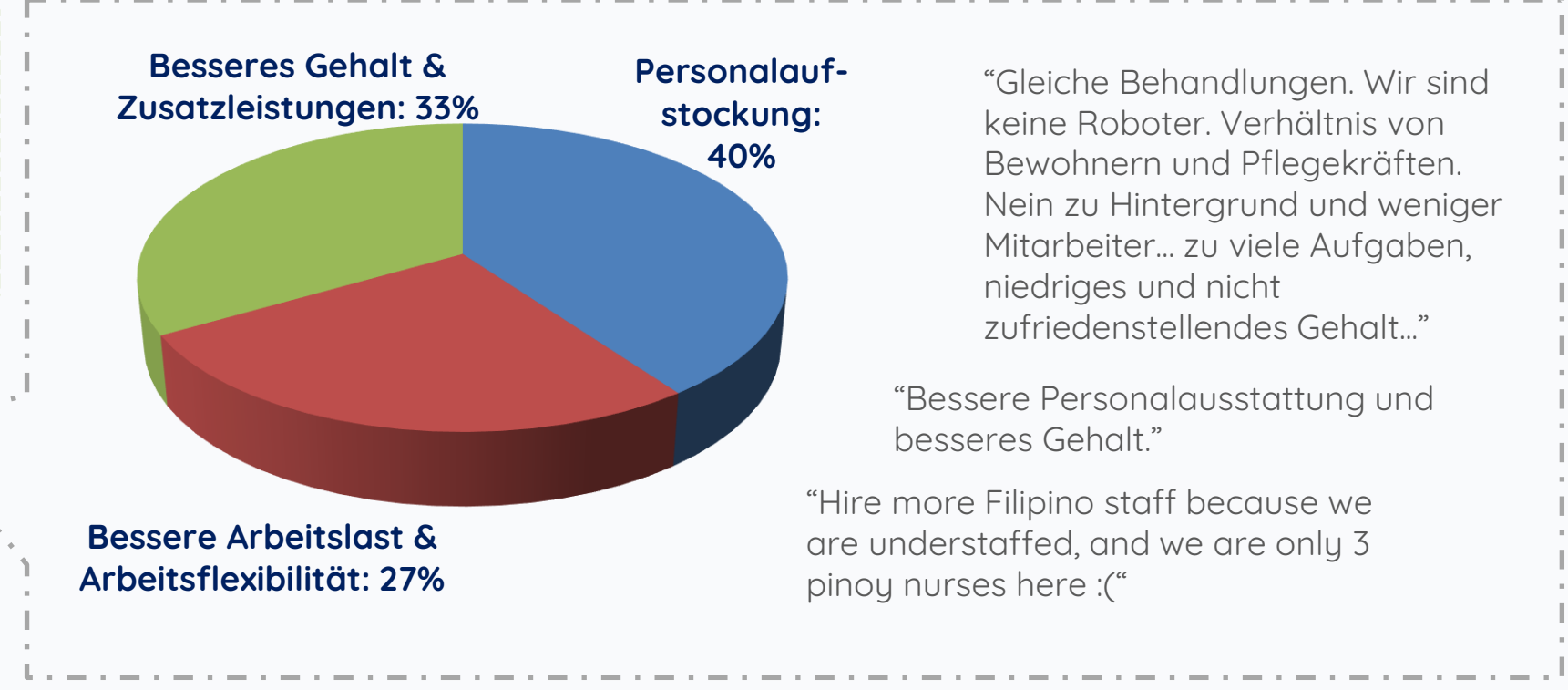
“Sie müssen versuchen zu verstehen, dass neu eingestellte Fachkräfte aus dem Ausland einige Anpassungen und Betreuung brauchen, um ihre Fähigkeiten als Krankenschwestern und Krankenpfleger besser unter Beweis stellen zu können.”

## BEREITS ZUFRIEDEN (2%)



“Bisher keine... der Support ist hervorragend”  
 “Mein Arbeitsplatz unterstützt uns.”

## ARBEITSBEDINGUNGEN VERBESSERN (17%)

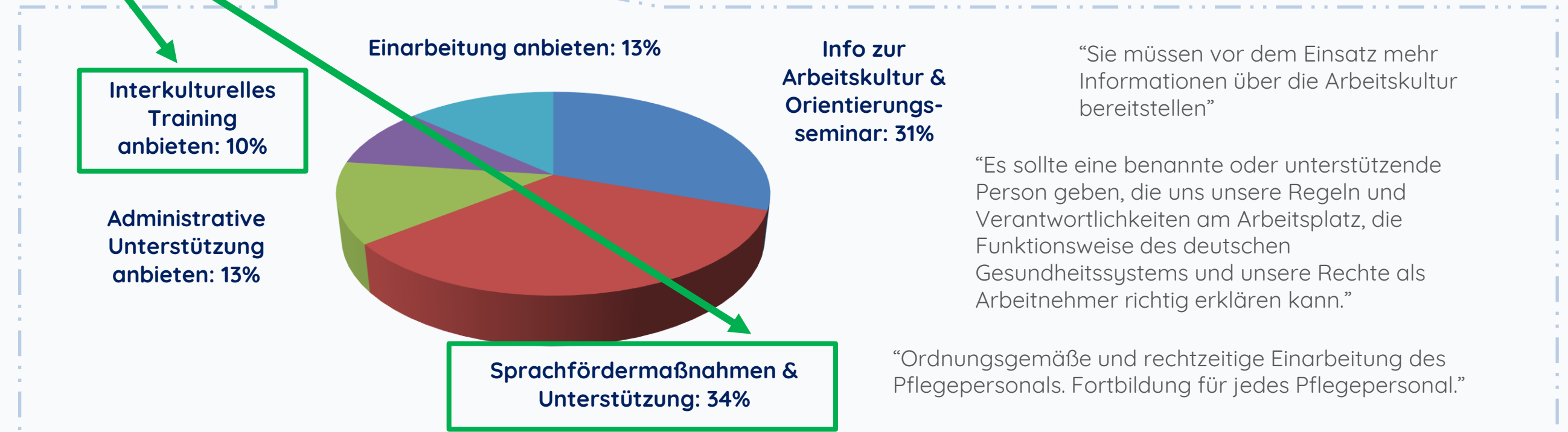


“Gleiche Behandlungen. Wir sind keine Roboter. Verhältnis von Bewohnern und Pflegekräften. Nein zu Hintergrund und weniger Mitarbeiter... zu viele Aufgaben, niedriges und nicht zufriedenstellendes Gehalt...”

“Bessere Personalausstattung und besseres Gehalt.”

“Hire more Filipino staff because we are understaffed, and we are only 3 pinoy nurses here :(“

## BESSERE VORBEREITUNG & FORTBILDUNG (35%)



“Sie müssen vor dem Einsatz mehr Informationen über die Arbeitskultur bereitstellen”

“Es sollte eine benannte oder unterstützende Person geben, die uns unsere Regeln und Verantwortlichkeiten am Arbeitsplatz, die Funktionsweise des deutschen Gesundheitssystems und unsere Rechte als Arbeitnehmer richtig erklären kann.”

“Ordnungsgemäße und rechtzeitige Einarbeitung des Pflegepersonals. Fortbildung für jedes Pflegepersonal.”

ZUSAMMENFASSUNG UND EMPFEHLUNGEN

# FAZIT



# WESENTLICHE ERKENNTNISSE

Die **Gesamtzufriedenheit** der philippinischen Pflegefachkräfte gemessen mit dem **Employee Net Promoter Score (-49)** ist **schlecht**.

Diese Studie zeigt, dass die wichtigsten Hindernisse und Probleme, mit denen philippinische Pflegefachkräfte in Deutschland konfrontiert sind, folgende sind:

## 1. Die fehlende Anerkennung ihrer Qualifikation und Erfahrung

- Qualifikationen und frühere Erfahrungen in anderen Ländern werden weder anerkannt noch angemessen wertgeschätzt.

## 2. Sie fühlen sich oft diskriminiert und nicht respektiert

- Mehr als 22 % der Befragten haben Rassismus oder Diskriminierung als verbesserungswürdigen Bereich genannt.

## 3. Sie fühlen sich isoliert und haben niemanden, dem sie vertrauen und mit dem sie ihre Erfahrungen oder Schwierigkeiten teilen können.

## 4. Die Arbeitsbelastung ist für einige Pflegefachkräfte (48 %) hoch, obwohl 52 % angaben, dass sie ihre Freizeit genießen, wenn sie nicht im Dienst sind.

# WESENTLICHE ERKENNTNISSE

Positiv zu vermerken sind:

1. **Besonders hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Unterstützung beim Bestehen der beruflichen Anerkennung.**

Basierend auf unserer Sekundärforschung haben wir festgestellt, dass:

1. **Die Gesamtzufriedenheit ist in Ländern wie Deutschland oder Finnland, in denen Englisch eine Zweitsprache ist, wahrscheinlich etwas geringer als in primär englischsprachigen Ländern wie dem Vereinigten Königreich oder den Vereinigten Staaten.**
2. **In Deutschland ist die Integration aufgrund von Kommunikationsschwierigkeiten** (Deutsch unterscheidet sich stark von der Muttersprache der Filipinos - Tagalog oder Englisch) sowie **aufgrund der kulturell sehr unterschiedlichen Arbeitspraktiken beider Länder (individuell statt kollektiv) noch schwieriger.**



# EMPFEHLUNGEN

Um die Gesamtzufriedenheit der philippinischen Pflegefachkräfte zu erhöhen und die eNPS-Werte zu verbessern, sollten sich die Organisationen auf Folgendes konzentrieren:

- 1. Verbesserung der sprachlichen Unterstützung und Trainings**, damit die ausländischen Pflegefachkräfte ihre Deutschkenntnisse schnell verbessern können. Dies wird wahrscheinlich zu folgenden Ergebnissen führen:
  - Bessere Kommunikation, d. h. die Fähigkeit, sich besser auszudrücken und ihr Wissen anzuwenden bzw. weiterzugeben.
  - Mehr Interaktion zwischen den Kollegen\*innen und damit weniger Isolation und mehr Zugehörigkeit.
- 2. Interkulturelles Training und Stärkung des kulturellen Bewusstseins innerhalb der Organisation**
  - Durchführung von interkulturellen Trainings und Orientierungsseminaren für neue ausländische Pflegefachkräfte, um ihnen die Integration zu erleichtern.
  - Schulung der einheimischen Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte hinsichtlich des Cross-cultural Management und Sensibilisierung für die Zusammenarbeit mit ausländischen Pflegefachkräften.
- 3. Die kontinuierliche Unterstützung der philippinischen Pflegefachkräfte beim Bestehen der beruflichen Anerkennung ist von entscheidender Bedeutung.**

## Quellen:

[1] A survey of the job satisfaction of Filipino nurses working in the UK - Reyes A et al (2022)

<https://www.nursingtimes.net/roles/hospital-nurses/a-survey-of-the-job-satisfaction-of-filipino-nurses-working-in-the-uk-07-02-2022/>

[2] Filipino Nurses in the United States: Recruitment, Retention, Occupational Stress, and Job Satisfaction - Arlene N. Hayne (2009)

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1043659609334927>

[3] Job Satisfaction and Acculturation Among Filipino Registered Nurses - Emerson E. Ea (2008)

<https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1547-5069.2007.00205.x>

[4] LEVEL OF JOB SATISFACTION OF FILIPINO NURSES IN ATTENDO OY, FINLAND - A. Jimeno (2019)

<https://www.semanticscholar.org/paper/LEVEL-OF-JOB-SATISFACTION-OF-FILIPINO-NURSES-IN-OY%2C-Jimeno/a86502e958511d942a36b0cc72f055ee9a946a97>

[5] A Comparison of Job Satisfaction among Filipino Nurses Employed in the Philippines and Overseas - Ruth Shane E. Legaspi (2019)

[http://scinet.science.ph/union/Downloads/261-593-1-SM\\_367710.pdf](http://scinet.science.ph/union/Downloads/261-593-1-SM_367710.pdf)

[6] Job satisfaction in a Norwegian population of nurses: a questionnaire survey - Ida Bjørk (2007)

[https://www.academia.edu/18141518/Job\\_satisfaction\\_in\\_a\\_Norwegian\\_population\\_of\\_nurses\\_a\\_questionnaire\\_survey](https://www.academia.edu/18141518/Job_satisfaction_in_a_Norwegian_population_of_nurses_a_questionnaire_survey)

[7] Job satisfaction and emotional subjective well-being among Slovak nurses - GURKOVÁ E (2011)

[https://www.researchgate.net/publication/263029729\\_Job\\_satisfaction\\_and\\_emotional\\_subjective\\_well-being\\_among\\_Slovak\\_nurses](https://www.researchgate.net/publication/263029729_Job_satisfaction_and_emotional_subjective_well-being_among_Slovak_nurses)

[8] Eliciting Challenges on Social Connectedness among Filipino Nurse Returnees: A Cross-Sectional Mixed-Method Research - Mary Jane L. Cortez (2016)

<https://downloads.hindawi.com/journals/nrp/2016/9187536.pdf>

[9] Lived experiences of internationally educated nurses in hospitals in the United States of America - M M Jose (2010)

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21281304/>

[10] Factors affecting the integration of immigrant nurses into the nursing workforce: A double hermeneutic study - Lily Dongxia Xiao (2014)

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748913002459>

[11] Cleovi Mosuela - "Warm heart and warm hands:" The case of Filipino migrant nurses in Germany

<https://www.researchgate.net/publication/328497895>

[12] "Retention Strategies for Newly Hired Filipino Nurses" - K. Kinderman (2006)

<https://www.semanticscholar.org/paper/Retention-Strategies-for-Newly-Hired-Filipino-Kinderman/da117267c34f8ec98bc962d943feee0f2e03032a>



Ich helfe Ihnen, Integration erfolgreich zu gestalten.  
So machen Sie ausländische Pflegefachkräfte zu  
einer echten Verstärkung und sichern die  
Zufriedenheit der neuen Kolleg\*innen und der  
Stammebelegschaft.

KONTAKT

Grace Lugert-Jose  
Interkulturelle Trainings & Beratung

Sachsente 69  
21029 Hamburg

+49 (0) 163 6046994  
[GL@GraceLugert.com](mailto:GL@GraceLugert.com)  
[www.GraceLugert.com](http://www.GraceLugert.com)