

Geschäftsbereich Pflegeentwicklung



concepto de integración para enfermeras internacionales

informaciones

Impressum

Herausgeber

Universitätsklinikum Münster
Geschäftsbereich Pflegeentwicklung
Albert-Schweitzer-Campus 1, Gebäude D5
T +49 251 83-55555
unternehmenskommunikation@ukmuenster.de
www.ukm.de

Redaktion

Geschäftsbereich Pflegeentwicklung
Angelika Maase

Gestaltung

Geschäftsbereich Unternehmenskommunikation

Druck

Hausdruckerei am Universitätsklinikum Münster

Fotos

Fotozentrale

Stand

August 2023

1. Auflage

Preparations after recruitment	4-5
Llegada y primeros días	6-7
Apoyo en el proceso de Migración.....	8
Dirección de integración.....	10
Programa de patrocinio y Mentoría	10-11
Proceso de homologación del título profesional	11-12
Inducción (Inducir al empleado)	12-13
Acompañamiento en la conformación de equipos.....	13
Ampliar las competencias.....	15
Mitigación de conflictos.....	16-17
Participación social	17-18
Procedimiento en caso de renuncia y reclutamiento por otras clínicas	18
Bibliography	19

En el Hospital Universitario de Münster (UKM) se contrata desde hace años a personal de enfermería internacional. El proyecto se inició con la contratación de profesionales de enfermería españolas en 2014. El equipo de integración de la Unidad de Desarrollo de Enfermería posee un conocimiento amplio en temas de integración. UKM ha contratado a más de 200 profesionales internacionales para el hospital, de más de 15 naciones, incluyendo Italia, Brasil, Vietnam y Colombia. El equipo de integración está conformado por tres miembros del personal del departamento de desarrollo de enfermería y otros colegas de la escuela de enfermería. Son responsables de la adquisición y el desarrollo estratégico, así como, del seguimiento del proceso de homologación profesional. El concepto de integración en la UKM se concentra, en dos dimensiones. Por un lado, se centra en la selección y la integración social, es decir, la llegada, la vida y el trabajo de los nuevos empleados internacionales en Münster. Por otro lado, está la integración profesional, en la que hay que tener en cuenta aspectos completamente diferentes. UKM intenta tener un efecto positivo en la integración del personal de enfermería internacional en estos dos niveles. Las medidas utilizadas para la integración se evalúan regularmente de forma científica.

1. Preparativos tras la contratación

Tras las entrevistas y el proceso de selección de los candidatos internacionales por parte del equipo de integración en el extranjero o por videollamada, comienza una fase muy intensa de trabajo que prepara la llegada al país, así como, la vida y el trabajo en Alemania.

Organizar las formalidades

Contrato de trabajo

El contrato de trabajo desempeña un papel importante en el proceso de inmigración del trabajador cualificado internacional a Alemania, así como para la relación entre el empresario y el empleado. UKM proporciona el contrato de trabajo, que cumple con todas las normas de negociación colectivas del sector público, en forma escrita y en alemán a las agencias que buscan a trabajadores cualificados. La agencia se encarga de la comunicación con los trabajadores cualificados y de la traducción del contrato a la lengua materna.

Tramitación de Visa para Alemania

- Todos los ciudadanos de países en vía de desarrollo necesitan una visa para entrar a Alemania, que les permite ejercer un empleo remunerado. El trámite de visado va precedido de los trámites de autorización de residencia y empleo y de homologación de la equivalencia de las cualificaciones profesionales extranjeras.
- La duración de los trámites de visado depende del tipo de trámite elegido. En el trámite acelerado para trabajadores cualificados (según el artículo 81a de la Ley de Residencia - AufenthG), los plazos son fijos. En los trámites ajenos al trámite acelerado, el plazo para obtener una cita para solicitar un visado, varía entre unos días y varios meses. Este depende del grado de ocupación de la respectiva misión alemana en el extranjero. Los tiempos de espera más largos se publican en las páginas web de las respectivas embajadas.
- La Ley de Inmigración de Trabajadores Cualificados Fachkräfteeinwanderungsgesetzes (FEG) abre la posibilidad de acelerar el trámite de entrada de trabajadores cualificados (artículo 81a de la Ley de Residencia (AufenthG)).

Si existe una oferta de trabajo concreta, el empresario puede solicitar un “trámite acelerado para trabajadores cualificados”, en nombre del trabajador cualificado extranjero, previo al pago de un aporte. En el trámite acelerado de trabajadores cualificados, la autoridad de extranjería desempeña un papel fundamental y es responsable de:

- asesorar a los empresarios sobre los requisitos de entrada del trabajador cualificado,
- comprobar los requisitos legales para los extranjeros,
- gestionar el trámite de homologación y
- obtener la aprobación de la Agencia Federal de Empleo (Bundesagentur für Arbeit).

Todas las autoridades implicadas están obligadas a cumplir unos plazos muy ajustados. Si se cumplen todos los requisitos, la autoridad de extranjería emite una aprobación preliminar para la expedición del visado, en base a la cual la misión en el extranjero asigna una fecha para la solicitud de visado en un plazo de tres semanas y, por lo general, decide la expedición del visado en otras tres semanas después de la presentación de la solicitud. El cumplimiento de los plazos especificados sólo es posible si se presentan todos los documentos requeridos

en forma correcta, de lo contrario se interrumpirán los plazos. Como alternativa, sigue existiendo el trámite ordinario de entrada y, en su caso, el trámite de obtención de la autorización previa de la Agencia Federal de Empleo conforme al apartado 3 del artículo 36 del Reglamento de Empleo (Beschäftigungsverordnung -BeschV); el trabajador cualificado y el empresario pueden elegir el trámite que les parezca más favorable en cada caso.

La Agencia Alemana de Profesiones Sanitarias y Asistenciales - Deutsche Fachkräfteagentur für Gesundheits- und Pflegeberufe (DeFa) apoya a UKM en la contratación de países en vía de desarrollo.

Trámite de homologación profesional

– Para poder trabajar como profesional de enfermería en Alemania, la cualificación profesional adquirida en el país de origen debe ser reconocida previamente como equivalente en Alemania. Por lo tanto, es necesario presentar la solicitud de homologación a la autoridad competente antes de que el profesional de enfermería entre en Alemania, en el caso de UKM el gobierno del distrito de Münster (Bezirksregierung Münster).

El gobierno del distrito de Münster realiza una evaluación de la equivalencia. Las diferencias significativas con respecto a la ocupación de referencia declarada se nombran en un aviso de evaluación (aviso de deficiencia). En estos casos, se considera que la cualificación profesional extranjera no es equivalente, por lo que las diferencias deben compensarse con la ayuda de una medida compensatoria en Alemania (§ 16d AufenthG). Estos trámites de solicitud y la gestión de documentos son realizados por UKM, agencias como DeFa.

Conocimientos de alemán

– Para obtener una licencia para ejercer como cuidador en Alemania, no sólo es necesario tener la homologación profesional; también es necesario tener un nivel de alemán de B1 o B2 (que varía según el estado federal) en la escala de competencias del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).
– En caso de entrada al país, para participar en una medida compensatoria (según el artículo 16d de la AufenthG), también se pueden conceder visados y un permiso de trabajo provisional a los profesionales de la

asistencia que acrediten un nivel B1 según el MCER. En este caso, los conocimientos de alemán hasta el nivel B2 del MCER deben adquirirse antes o durante la participación en una medida compensatoria.

– La adquisición [el aprendizaje de idioma] de los profesionales en el nivel B1 del MCER tiene lugar en cooperación con un instituto de idiomas certificado en los países de origen y es organizado por las agencias. La financiación corre a cargo de UKM. En los casos individuales, los participantes en el proyecto reciben una beca mensual, que se calcula en función del coste de la vida actual, si el curso de idiomas es de tiempo completo.

Aprobación de la Agencia Federal de Empleo

La aprobación de la Agencia Federal de Empleo para la concesión del título de residencia es obligatoria para el acceso a una actividad profesional. La Agencia Federal de Empleo también comprueba la pertinencia de las medidas compensatorias para la homologación de la cualificación profesional en el país de origen. En el caso de las instituciones educativas públicas o reconocidas por el Estado, así como de las organizaciones financiadas o certificadas con fondos públicos, se debe suponer la idoneidad. La autoridad de extranjería y la misión diplomática en el extranjero adoptan y aprueban el resultado del examen de la Agencia Federal de Empleo.

– La solicitud de admisión al mercado laboral es presentada por los empleados del Departamento de Recursos Humanos de UKM. También puede encontrar más información en el sitio web:

<https://www.make-it-in-germany.com/de/>

Apoyo en los trámites de solicitud en el marco de la inmigración de personal cualificado

– No sólo en el caso de Alemania existen trámites regulados en el marco de la inmigración internacional de personal cualificado; también en los países de origen es frecuente que haya que completar los trámites administrativos antes de que los trabajadores cualificados abandonen el país.

– La Agencia Alemana para Profesionales de la Salud y la Asistencia (DeFa) se hace cargo de los trámites de solicitud en el marco de la inmigración de personal cualificado, así como de la gestión de documentos para UKM cuando se le encarga y autoriza. Puede encontrar más información en el sitio web: www.defa-agentur.de

Mantener el contacto con los profesionales hasta el ingreso al país

La experiencia ha demostrado que estos procesos de gestión de documentos, aprobación por parte de las autoridades y aprendizaje de idiomas tardan más de lo previsto.

Por lo tanto, hasta que llegue el momento en que los profesionales de la enfermería del país de origen puedan finalmente entrar en Münster, UKM ha establecido medidas que muestran cómo el contacto profesional y personal con los candidatos seleccionados sigue siendo posible durante este emocionante y desafiante momento. Se trata de una importante tarea de fomento de la confianza en el proceso de contratación que conduce a la entrada en Alemania. Es importante que el equipo de integración de UKM no pierda el contacto con los profesionales de enfermería internacionales en su país de origen directamente después de las entrevistas. Dado que los profesionales de enfermería permanecen inicialmente en el país de origen durante unos meses para aprender alemán hasta el nivel B1 y para que se recopilen y traduzcan los documentos para la petición de la visa, pasa un periodo de tiempo más largo durante el cual el contacto con el nuevo empleador en Alemania es difícil, no sólo por la barrera del idioma sino también por la distancia física. Para evitar que los nuevos compañeros no se sientan solos en este difícil camino, se realizan videoconferencias periódicas en los distintos países de origen.

Los profesionales de enfermería son informados sobre las condiciones de vida y, sobre todo, del trabajo de enfermería en Alemania y tienen la oportunidad de solicitar el apoyo directo y no burocrático del equipo de integración de UKM. Las videoconferencias tienen muy buena acogida y constituyen un elemento importante en el proceso de incorporación a UKM.

2. Llegada y primeros días

Preparando el viaje a Alemania

Después de la contratación, organización y gestión de documentos, por fin se puede reservar el vuelo a Alemania y, por tanto, se fija la fecha exacta de llegada de los nuevos empleados contratados, comienza la siguiente fase de preparativos. Ahora se puede coordinar y planificar la llegada y los primeros días en Alemania. Estas jornadas son siempre muy emotivas e imprescindibles, tanto para los nuevos profesionales como para el equipo de integración de UKM, que naturalmente quieren dar a los profesionales una cálida bienvenida.

La llegada a Alemania

- Gracias al contacto regular con el equipo de integración de UKM y los mentores de las agencias, ya se ha establecido una relación de confianza y se han comunicado con detalle muchos acuerdos sobre lo que ocurrirá en los primeros días y en los meses siguientes.
- Los profesionales son recibidos personalmente en el aeropuerto por una delegación para que no vayan sin compañía en sus primeros trayectos en Alemania.
- Además de los contactos personales, la creación de redes con un servicio de mensajería (por ejemplo, WhatsApp) ha demostrado ser muy útil, ya que permite un contacto rápido con los nuevos empleados. Estos grupos de contacto con todos los participantes, el equipo de integración de UKM y los mentores de la agencia se crean directamente después de la llegada, normalmente por los mentores de las agencias. Las primeras preguntas pueden aclararse por este medio y sirve de contacto breve y no burocrático para problemas cotidianos de todo tipo. Sin embargo, por razones de protección de datos, no se comunican temas relacionados con el contrato de trabajo, trámites burocráticos o similares.
- El personal de enfermería contratado a través de la agencia IB se aloja inicialmente en el Hotel IB, en donde recibirá clases de alemán y media pensión en Stuttgart. Aquí tiene lugar el curso de idiomas hasta el nivel B2.

- Representantes de UKM visitan a los enfermeros durante las primeras cuatro semanas en Stuttgart y les dan la bienvenida personalmente en un evento informativo con una comida. Aquí, los profesionales también se informan de los puestos de trabajo que se les asignan y de los detalles de los apartamentos. Siempre es un evento muy emocionante y agradable.

La llegada a UKM y a Münster

- Tras ocho semanas, llega el momento que los profesionales de enfermería internacionales viajen en tren a Münster. Un comité de recepción del equipo de integración espera en la estación de Münster. Desde allí, primero se dirigen a su nuevo hogar, los apartamentos amueblados, alquilados por UKM especialmente para los profesionales, con un pequeño regalo de bienvenida típico de Münster, el Münster -Begrüßungsgeschenk y tarjetas escritas personalmente por el equipo de integración.
- En los días siguientes, el personal de enfermería conocerá UKM, a sus nuevos colegas y la ciudad de Münster y se registrarán en la oficina de registro de ciudadanos.
- Reciben una carpeta de bienvenida con mucha información útil sobre UKM, pero también sobre su nuevo hogar, Münster. Entre otras cosas, el equipo de integración ha elaborado un folleto informativo, Das kleine Münster A-Z. Aquí encontrará consejos útiles para el tiempo libre y también números de teléfono de servicios de emergencia médica.
- Durante la primera semana también se realizará una visita guiada por la ciudad y un almuerzo en grupo en el centro de la ciudad. Esta acción está acompañada por el equipo de integración de UKM y los empleados de la asociación Münsterland e.V. Una asociación que apoya a los profesionales de enfermería de la región de Münsterland en la incorporación y la integración social con actividades en el tiempo libre y reuniones fuera del entorno laboral. La asociación también ayuda a los miembros de la familia a encontrar trabajo. <https://www.muensterland.com>
- El Welcome Café ayuda a los profesionales de enfermería internacionales a conocer a sus mentores y educadores de homologación profesional de manera informal. Llegar y conocer un nuevo país y un nuevo entorno de trabajo es emocionante y está lleno de impresiones. Para apoyar a los nuevos empleados internacionales de UKM en su llegada, el equipo de integración de UKM desarrolló la idea del Welcome Café. El Welcome Café tiene como objetivo poner en contacto a los nuevos empleados con sus mentores antes de que empiecen a trabajar, con el fin de crear una cultura de acogida positiva y proporcionarles una persona de confianza antes de su primer día de trabajo. Aquí, los empleados tienen el espacio para conocerse profesionalmente y en privado en un ambiente relajado con bebidas y aperitivos, y para intercambiar ideas fuera de su rutina de trabajo diario. El evento está moderado por el equipo de integración y los participantes reciben una selección de preguntas para apoyarles. Todas las partes consideran muy positivo y útil este tiempo de convivencia antes de empezar a trabajar.
- Después de todas estas reuniones, no hay que olvidar el descanso. Los recién llegados, siempre tendrán espacio para procesar sus impresiones, llegar a Münster y a UKM y finalmente, orientarse.
- La aplicación Campus-App ayuda en la orientación en el campus de UKM.
- Además, el Manual Handbook Germany ofrece mucha información, enlaces y vídeos sobre el trabajo, la educación, la vida, el asilo, las leyes en Alemania, y mucho más. También se pueden encontrar ofertas locales a través de la función de búsqueda <https://handbookgermany.de/de.html>
- Otro servicio digital es mbeon. que ofrece a las personas en busca de orientación la oportunidad de recibir asesoramiento por chat gratuito, anónimo y con protección de datos sobre cuestiones relacionadas con la llegada a Alemania (trabajo y carrera, aprendizaje del alemán, salud, vivienda). Como ayuda a la orientación inicial, en esta aplicación y en este sitio web se ofrece amplia información sobre la migración. Es posible obtener asesoramiento personal en un centro de asesoramiento de la MBE. <https://www.mbeon.de/home/>

Presencia en las redes sociales

- UKM tiene una cuenta de Facebook y otra de Instagram. Aquí, los profesionales de la enfermería que vienen del extranjero pueden hacerse una idea de su posible nuevo empleador y del lugar de trabajo en Alemania incluso antes de ser contratados. En muchos vídeos, los profesionales presentan su lugar de trabajo en enfermería en UKM en su lengua materna. Periódicamente se publican artículos sobre temas como la diver-

sidad, los profesionales de enfermería internacionales y la interculturalidad. Los profesionales del extranjero hacen preguntars al equipo de integración a través de estos medios.

3. Apoyo en el proceso de migración

El proceso de migración a un nuevo país y obtener la homologación debe ser bien apoyado por UKM como empleador. La agencia de contratación está encargada de algunos aspectos de este proceso, mientras que de otros sólo se ocupa el equipo de integración de UKM durante el traslado a Münster. El servicio de reubicación (Relocation Service) incluye el acompañamiento o la realización de trámites, las gestiones con las autoridades y la búsqueda de alojamiento.

Asistencia en los trámites

- Uno de los servicios frecuentes para el área de reubicación es la asistencia con las solicitudes, la gestión administrativa, la apertura de una cuenta bancaria y asuntos similares.
- Una característica especial de la reubicación de los profesionales de enfermería contratados internacionalmente es que se les debe garantizar el camino hacia la plena homologación y la concesión de licencias, lo que incluye los siguientes pasos administrativos:
 - Registro de una dirección de residencia en Alemania (en este caso, Münster).
 - Participación en un proceso de homologación (en UKM es el examen de homologación).
 - Inscripción en la Oficina de Registro de Extranjeros (Ausländerbehörde); obtención de un permiso de trabajo (la División de Recursos Humanos de UKM presta apoyo en este caso en la comunicación con la Oficina de Registro de Extranjeros en Münster).
 - Para todos estos servicios, la División de Recursos Humanos debe contar con un poder de la persona contratada. De lo contrario, nadie puede actuar en su nombre.

Alquilar el primer apartamento

Los profesionales de enfermería contratadas de países en vía de desarrollo no pueden alquilar o incluso comprar una vivienda en Münster antes de entrar en el país. Por lo tanto, UKM renta el primer apartamento para el personal de enfermería contratado. En su mayoría, son pisos compartidos totalmente amueblados en los que conviven los profesionales. Aquí, los profesionales de enfermería recién llegados pueden llegar y luego, si lo desean, buscar un nuevo lugar para vivir en la localidad que les convenga.

- UKM proporciona alojamiento dentro del área urbana. Todos los apartamentos están a poca distancia en bicicleta o a pie de UKM.
- La UKM - en colaboración con una filial UKM IM – dispone de apartamentos (totalmente amueblados), que pone a disposición de sus empleados internacionales al menos hasta que finalice los trámites de homologación.
- Los nuevos empleados se les informa en sus países de origen, sobre el tamaño y el mobiliario de los apartamentos, así como sobre los costos. Además, se les proporciona una presentación detallada con fotos ejemplares e información sobre las normas de conducta habituales en Alemania (separación de residuos, ventilación de las habitaciones, etc.) por escrito.
- Los gastos de alquiler corren a cargo del nuevo empleador; UKM subvenciona los apartamentos durante la fase de homologación profesional con 150 euros.
- El suministro inicial de ropa de cama y toallas es un regalo de bienvenida de la UKM al profesional respectivo.

Garantizar la movilidad

Una aspecto importante a la hora de trasladarse al extranjero es garantizar la movilidad en el nuevo lugar de residencia. Münster es conocida desde hace mucho tiempo, más allá de sus fronteras, como una ciudad ciclista. Por lo tanto, la movilidad en bicicleta es casi inevitable, además del transporte público.

- Los profesionales de enfermería internacionales tienen la opción de comprar una bicicleta de segunda mano o alquilarla por una tarifa. Swapfiets es una forma buena y barata de conseguir una bicicleta rápidamente:
<https://swapfiets.de>
- Si no saben montar bicicleta, pueden recibir formación gratuita en esta habilidad. Para ello, el equipo de integración cuenta con el apoyo de un policía voluntario que le enseña a montar bicicleta. Esta oferta es recibida con mucha gratitud y es muy divertida para todos los



13

UKM

Seelsorger
50500

participantes.

- Para los nuevos empleados de UKM, también existe la posibilidad de obtener una tarjeta (Jobticket) para el transporte público.

Garantizar el acceso a Internet

Tras años de experiencia, hemos aprendido que los profesionales internacionales utilizan Internet para comunicarse con su familia y sus redes privadas, pero también para investigar y organizar la vida cotidiana en Münster tras su llegada. No todos los alojamientos tienen acceso a Internet. Por ello, es posible adquirir un GigaCube de Vodafone (WLAN-Router), para poder garantizar este acceso también a corto plazo.

Todos los trabajadores cualificados internacionales son equipados con una tablet a su llegada a Alemania o, en algunos casos, ya en su país de origen, para que puedan mantener el contacto con su familia a través de la videotelefonía, por un lado, pero también para que puedan participar en las clases preparatorias del examen de conocimientos de la mejor manera posible.



4. Dirección de integración

Para poder atender las amplias inquietudes del personal de enfermería contratado en el extranjero en UKM, el equipo de integración trabaja de forma estrechamente interconectada y en amplia red, también más allá de los límites del hospital, por lo que tiene una respuesta para (casi) todas las preguntas.

En la gestión de la integración se pueden filtrar y tratar todos los temas, preguntas e inquietudes relacionados con la contratación, el ingreso, la inducción y el proceso de homologación. El equipo de integración elabora conceptos para el desarrollo estratégico de la adquisición o también para el fomento de una cultura de acogida y los pone en práctica junto con los agentes pertinentes.

El Equipo de Integración de UKM forma parte de la Unidad de Desarrollo de la Enfermería - Departamento de Profesionales Internacionales y está compuesto de la siguiente manera:

1. adquisición internacional y desarrollo estratégico
 2. homologación profesional teórica y práctica
- La descripción exacta de las tareas se establece en las descripciones de las funciones. El reparto de tareas se comunica de forma transparente dentro de la empresa. Se ha establecido un sistema de sustitución.
 - Sus responsabilidades incluyen, por ejemplo, decidir cómo se lleva a cabo una contratación internacional y en qué momento, la elección del canal de contratación y qué agencia o reclutadores estatales se utilizan para este fin. Además, su área de responsabilidad incluye todo el proceso de solicitud, el seguimiento del proceso de entrada, así como la asignación de las interfaces esenciales con el servicio de enfermería y los directores de sala. Además, son responsables de desarrollar un plan de iniciación adecuado, establecer el programa de mentoría y acompañar todo el proceso de homologación. Son personas de contacto fiables para los especialistas internacionales, pero también para las estaciones, así como para la dirección de enfermería y el consejo de administración.
 - Un total de 3 miembros del personal están empleados en el Departamento de Especialistas Internacionales y 2 más en la Escuela de Profesiones de Enfermería.
 - Todos los colegas han recibido formación específica en habilidades interculturales a través de cursos de formación continua. Algunos han realizado estudios científicos sobre la perspectiva de la integración en su trabajo de cualificación.
 - El equipo se fortalece con un empleado de la División de Recursos Humanos para la parte de los trámites con tractuales y oficiales.
 - Todos los miembros del personal están familiarizados con la creación y el mantenimiento de importantes estructuras de red e integración y tienen el margen de acción necesario. El presente concepto de integración aclara las tareas y los temas principales de este equipo y está estructuralmente muy orientado al programa *Werkzeugkoffer Willkommenskultur & Integration* (www.dkf-kda.de).

5. Programa de patrocinio y mentoría

Las personas de contacto y los mentores son un recurso importante para muchos profesionales de la enfermería en su nuevo entorno laboral, puesto que les ayudan a orientarse. Especialmente en el contexto de la contratación internacional de profesionales de enfermería, tiene sentido utilizar estos instrumentos de desarrollo del personal. Por ello, UKM también ha desarrollado valiosas estructuras para este fin y sigue en camino de desarrollarlas aún más.

INSTA, la estación de integración

– UKM cuenta con una estación de integración (INSTA). En esta estación, los instructores responsables de la integración se encargan de inducir a varios profesionales de enfermería internacionales que hacen su proceso de integración en forma de tándem. A diferencia de otros conceptos, no se trata sólo de profesionales de enfermería de lengua materna que hablan el mismo idioma, sino también pueden ser profesionales de diferentes naciones. En el transcurso de la integración, se entrena la competencia lingüística alemana, pero también la competencia intercultural de todos los implicados.



Concepto de mentoría

- En UKM, a cada personal de enfermería internacional se le asigna un mentor como persona de contacto permanente en la planta. Estas personas de contacto están cualificadas para la formación y están cualificadas en integración cultural y homologación profesional. Se acuerdan y documentan por escrito reuniones periódicas de retroalimentación de todas las personas implicadas en el proceso (equipo de integración, áreas, (Pflegedienstleitung/PDL), escuela de enfermería).
- Todo el proceso está acompañado por miembros del equipo de integración. Este equipo está disponible para responder a todo tipo de preguntas.
- La inducción en las áreas está garantizada por la experiencia de los mentores. Además, los compañeros en la planta también brindan su apoyo. En las plantas hay conceptos especiales de integración y folletos informativos para todos los implicados en el proceso.
- Los miembros del equipo de integración proporcionan apoyo práctico.
- Los profesionales internacionales estarán en el mismo turno de guardia con su mentor durante la fase de homologación.
- Los profesionales internacionales tienen el título de „Especialista en Enfermería en proceso de homologación“ (Pflegefachkraft in Anerkennung)

Permanente intercambio

Se realizan reuniones periódicas de reflexión a diferentes niveles. Se han elaborado plantillas de protocolo para documentar el éxito del aprendizaje. En el protocolo se dejara por escrito las conclusiones de las reuniones de retroalimentación.

1. Intercambio profesional entre los profesionales internacionales, sus responsables de estación y los mentores de la estación respectiva.
2. Apoyo práctico y reflexión con profesionales internacionales y miembros del equipo de integración.
3. Reuniones de reflexión conjunta con las profesionales de enfermería internacionales y su encargado en gestión de enfermería (PDL) responsable bajo la supervisión del equipo de integración.

6. Proceso de homologación del título profesional

La homologación del título profesional y la autorización para ejercer son una parte esencial de la integración profesional de los profesionales de enfermería internacionales. UKM les ofrece todo su apoyo para que su homologación sea lo más rápido posible, pero también lo más profesional. Un proceso de homologación profesional bien organizado y supervisado, así como el apoyo lingüístico profesional, son los factores de éxito de una buena integración. Los métodos de enseñanza y aprendizaje ayudan a los participantes en diferentes niveles. Para el personal pedagógico de la escuela de enfermería, es importante enseñar métodos que puedan utilizarse, por ejemplo, para formular y presentar conocimientos especializados en el nuevo idioma alemán y reconocer las especificidades y diferencias entre la enfermería y el país de origen, pero que puedan apreciarse. Además, los participantes reciben gratuitamente tablets, libros de texto y aplicación gratuita (App) para el aprendizaje. La rápida recuperación de la autonomía profesional es un elemento importante para el éxito de la integración; los conocimientos especializados adicionales adquiridos refuerzan a los profesionales internacionales en su actitud personal y profesional y sobresaltan su autoimagen profesional. Es precisamente la percepción de degradación profesional, sobre todo en el contexto de la no aplicación de su cualificación, en su mayoría académica, adquirida en su país de origen, lo que se manifiesta rápidamente en la insatisfacción en la vida laboral cotidiana.



El proceso de homologación profesional

- Antes de la llegada a Alemania -y por tanto también antes de la expedición del visado- se presenta la solicitud de homologación profesional en la institución de homologación competente (en Münster es el gobierno del distrito de Münster) con todos los documentos necesarios y la indicación de la profesión de referencia deseada (Pflegefachmann / Pflegefachfrau nach PflBG).
- Este proceso también va acompañado del DeFa en algunas contrataciones y suele contar con el apoyo de las agencias.
- Después de ser presentados los documentos, el gobierno del distrito de Münster realiza una evaluación de equivalencia. En el caso de las cualificaciones de enfermería en países en vía de desarrollo, las diferencias de pensum son significativas con respecto a los estudios en Alemania, estas diferencias se mencionan en una notificación de determinación (la llamada notificación de déficit). En estos casos, la cualificación profesional extranjera no se considera equivalente, por lo que las diferencias deben compensarse con la ayuda de una medida compensatoria en Alemania (§ 16d AufenthG).

Los contenidos faltantes pueden ser compensados en UKM en el marco de un examen de homologación.

- El plan de estudios incluye varios meses de preparación para el examen de homologación a través de 12-14 semanas de enseñanza en bloque, consistente en contenidos de aprendizaje teóricos y prácticos, así como fases de trabajos prácticos en la estación.
- El examen de conocimientos garantiza la integración temprana del personal de enfermería internacional en los equipos.

Conocimientos de alemán

- En este momento, todos los enfermeros tienen un nivel de alemán de B2 según el marco de referencia del MCER y una prueba de lenguaje técnico. Durante la fase de adaptación, se proporciona cursos del idioma adicionales. Aquí se hace especial hincapié en los conocimientos técnicos prácticos del idioma.
- Los profesionales que necesiten clases extras de alemán, tienen la oportunidad de recibir clases particulares en UKM.

7. Inducción (Inducir al empleado)

La inducción como parte más importante de la integración laboral

El elemento central de la inducción es la integración del nuevo personal internacional a la clínica. Cuanto mejor se organice y establezca la inducción, más rápido podrán los nuevos enfermeros internacionales reforzar los equipos y serán percibidos como un apoyo valioso en lugar de una carga. Los conflictos se pueden resolver rápidamente y se pueden evitar los despidos durante el periodo de prueba.

Vigilar la incorporación durante la contratación internacional

Como todos los nuevos empleados, los enfermeros contratados en el extranjero también deben ser introducidos en los trámites y reglamentos de UKM. En estos casos especiales, es necesario adaptar el proceso de incorporación habitual.

Todos los profesionales internacionales se familiarizan con las estructuras y las circunstancias más importantes de UKM durante una semana de orientación.

A continuación, se realiza una formación de habilidades y destrezas en el centro de formación de UKM para conocer los primeros contenidos básicos de enfermería antes de ir a la estación para su primera asignación.

- En todos los años de experiencia en la adquisición de personal internacional, el equipo de integración del Hospital Universitario de Münster (UKM) ha observado grandes diferencias en la práctica diaria de la enfermería. Con el fin de preparar bien a los nuevos profesionales de la enfermería internacional para el perfil de trabajo de la enfermería en Alemania, durante el período de homologación profesional, las jornadas de formación de habilidades tienen lugar en el centro de formación de UKM incluso antes de la primera asignación práctica.
- En un ambiente ameno, descriptivo y práctico, se profundiza en las tareas básicas de enfermería: como por ejemplo la higiene básica y personal, las técnicas de movilización o la actuación en situaciones de emergencia, mediante situaciones de casos de enfermería y una gran variedad de ayudas. En la formación de habilidades, cada profesional de

enfermería internacional tiene la oportunidad de practicar sus habilidades y destrezas en un entorno protegido y hacer preguntas. Además, se llevan a cabo observaciones mutuas y el intercambio de experiencias profesionales en la aplicación, así como la formación de bucles de retroalimentación.

- La formación en habilidades está orientada por miembros del equipo de integración e instructores prácticos de UKM y se reflexiona y adapta continuamente. La experiencia profesional previa del personal de enfermería internacional se integra activamente. El entrenamiento de habilidades también promueve el intercambio y es muy divertido para todos los involucrados.

Además, los profesionales internacionales, al igual que sus colegas en su país, participan en la formación básica de los nuevos empleados de UKM tras haber superado su homologación profesional.

En el proceso en curso, el equipo de integración apoya a las estaciones y al personal de enfermería internacional. La experiencia ha demostrado que el proceso de cualificación de la integración y la adaptación funciona especialmente bien en las salas que son capaces de mapear bien las competencias de la orientación en su estructura de equipo y tienen interés en la cooperación y la orientación intercultural. La estación de integración (INSTA) para el personal de enfermería internacional sirve como otro bloque de formación práctica en la cualificación de adaptación (véase el capítulo 5).

Plan de inducción por etapas

Un plan de inducción por etapas responde al difícil período que transcurre entre el ingreso y la ocupación de las responsabilidades como profesionales. Dado que la mayoría de los nuevos miembros del personal contratados internacionalmente aún no son reconocidos como enfermeros después de su llegada y, por tanto, no pueden figurar como tales en el registro de turnos, es importante acompañarlos durante este periodo especial.

En el marco de la homologación profesional, las fases prácticas en la sala asignada se alternan con las fases teóricas en el curso preparatorio para el examen de conocimientos.



Posición y estatus en el lugar de trabajo

La definición profesional se muestra con el ejemplo de la etiqueta del nombre: a los profesionales internacionales se les suele llamar practicantes o asistentes. Por lo tanto, UKM ha acordado la denominación de profesional de enfermería en homologación para el periodo de homologación profesional, con el fin de no establecer deliberadamente su estatus de internos y evitar así una devaluación de su cualificación adquirida en el extranjero. Es un pequeño gesto de cortesía, que se percibe con agradecimiento.

8. Acompañamiento en la conformación de equipos

La integración del nuevo personal internacional en los equipos de estación no es un proceso rutinario en el manejo de personal. Por lo tanto, vale la pena prestar especial atención al proceso de conformación de equipos.

De este modo, los malentendidos y los conflictos de equipo pueden tratarse desde el principio y la nueva situación puede aprovecharse para el desarrollo del equipo y para mantener el interés en el empleador.





Considerar todo el equipo

- Antes que los profesionales conozcan sus estaciones por primera vez, tiene lugar el Café de Bienvenida (Welcome-Café) en UKM. Aquí, los enfermeros internacionales se reúnen con sus mentores de las áreas e intercambian ideas en un ambiente informal.
- Al comienzo de cada grupo de profesionales internacionales, se realizan entrenamientos cortos, sobre temas referentes a la interculturalidad en las estaciones, en los que los empleados del equipo de integración dan breves impulsos sobre las peculiaridades culturales y las especificidades de la

formación/estudios de enfermería durante el periodo de traspaso. Los equipos tienen a su disposición un folleto especialmente diseñado para ello, en papel y en formato digital, para su lectura.

El objetivo de ambas actividades es la educación preventiva sobre las diferentes matices culturales, la comprensión entre los profesionales, la formación profesional y la sensibilización sobre los diferentes usos del lenguaje.

9. Ampliar las competencias

La adquisición internacional de personal de enfermería refuerza los cuidados de enfermería y supone un apoyo para los equipos de enfermería al aumentar el número de personal. La comprensión de las competencias interculturales como una extensión es un aspecto central en este caso.

La diversidad como recurso para la acogida cultural

UKM se ve a sí mismo como una empresa diversa, no sólo en términos de interculturalidad, que se refleja en más de 90 naciones que trabajan en UKM. En UKM, la Directriz de Diversidad es central en la comprensión cultural y de las dimensiones de diversidad del hospital. Diferentes cursos de capacitación permiten ampliar las competencias en este ámbito. La interculturalidad es una parte integral de todos los cursos de formación interna para el personal de enfermería en UKM. Además, en las reuniones de dirección de enfermería se imparte periódicamente formación sobre este tema. En UKM, todos los miembros del personal tienen una reunión anual con su respectivo superior, para discutir acerca de los objetivos propuestos y un análisis de competencias. Aquí se discute y promueve el desarrollo individual del personal.

10. Mitigación de conflictos

Mientras que la inmigración es un enriquecimiento cultural para una parte de nuestra sociedad, abruma a otros, que experimentan la diversidad como algo difícil o se preocupan por el exceso de extranjeros en el lugar de trabajo. Además, esta estrategia de contratación supone un reto tanto para los profesionales de enfermería internacionales como para las organizaciones sanitarias: Confluyen diferentes antecedentes culturales y valores, así como influencias sociales y diferentes socializaciones. Los profesionales de enfermería internacionales se sienten como emigrantes entre los países, los diferentes sistemas de atención sanitaria y las diferentes culturas. No sólo tienen que encontrar su camino culturalmente en un nuevo país y aprender un nuevo idioma, también

tienen que integrarse profesionalmente y encontrar su lugar en los cuidados de enfermería en UKM y en la interacción de muchos grupos profesionales.

Sin embargo, también existen formas de no aceptación de los conocimientos profesionales de enfermería de las profesionales de enfermería internacionales. En los estudios, describen la sensación de ser utilizados sólo como “manos de ayuda”, de no estar cualificados y de no ser percibidos como una contraparte profesional de igual valor. Los comportamientos despectivos y la escasa aceptación de la diversidad cultural pueden tener un impacto negativo en el proceso de integración. Una actitud positiva es esencial para el éxito de la integración, por muy difícil que sea a veces para todos los implicados, a nivel nacional o internacional. En los talleres de gestión y los cursos de formación se tematiza la diversidad cultural ya mencionados (capítulo 9), sobre esta tema, se imparten cursos en UKM y los empleados están sensibilizados al respecto.

Para el personal de enfermería internacional, los conflictos culturales suelen ser una experiencia estresante. Por otro lado, tienen la oportunidad de encontrar un nuevo hogar en Alemania y obtener seguridad profesional y privada. Para acompañar este proceso de forma responsable, el concepto de integración de UKM prevé diferentes niveles para mitigar las situaciones de conflicto:

- En primer lugar, los coordinadores de estación y los mentores en las estaciones son los contactos directos y proporcionan apoyo en estas situaciones.
- Además, es posible en cualquier momento involucrar a los miembros del equipo de integración en una función de moderación o dirigirse a ellos de forma confidencial. También se puede hacer de forma no burocrática y muy rápida a través del contacto personal directo o por WhatsApp.
- UKM ofrece servicios de coaching, asesoramiento, mediación de conflicto y supervisión. Esta oferta está disponible para todos los empleados del servicio de enfermería y funcional y se solicita a través del encargado en gestión de enfermería (PDL) responsable si es necesario. Además, los profesionales internacionales tienen la oportunidad de aprovechar el coaching externo. La “oidos atentos” (offene Ohr) es un servicio de coaching externo a cargo de una entrenadora con

un enfoque intercultural. Los mediadores también están a disposición de todos los empleados de UKM en el ámbito de la gestión de la salud laboral. Además, un psicólogo de UKM está a disposición del equipo de integración si lo solicita. Ofrece asesoramiento individual a los profesionales en caso de sobrecarga psicológica como consecuencia de la migración.

- Así mismo, los profesionales de enfermería internacionales reciben clases de idiomas. El equipo de integración tiene a su disposición dos profesores jubilados que trabajan de forma voluntaria y un profesor a tiempo completo.
- El consejero de personal de UKM está disponible para todos los trabajadores de UKM como órgano mediador, neutral en caso de conflicto.

A pesar de todas las medidas de integración, debe haber voluntad por parte de todos los implicados en UKM de llevar a cabo este diálogo de la diversidad de forma sostenible y abordar las reservas y los temores tanto profesionales como personales. Una mayor apertura y toma de conciencia sobre estos temas puede ayudar a desarrollar una mejor comprensión de las profesionales de enfermería internacionales. El apoyo de los directivos son tan importantes en este camino, como los recursos de tiempo y la apertura personal de los empleados alemanes para atender a los profesionales del extranjero.

11. Participación social

La duración de la estancia en Alemania de los profesionales de enfermería internacionales no sólo depende de su situación laboral, sino también de su integración en la sociedad. Se trata de entender y convivir con la constitución, el sistema jurídico y el orden social legal alemán. Se trata de poder seguir y ayudar a dar forma al discurso social en Alemania, de participar en la vida pública cotidiana y de tener la sensación segura de ser bienvenido y pertenencia.

Se trata de las amistades, la buena vecindad y la conexión en la comunidad y la región. Las empresas de contratación internacional pueden apoyar a sus nuevos empleados en este sentido.

Promover la participación sociopolítica

UKM promueve la participación sociopolítica de los profesionales de la enfermería internacional ofreciendo oportunidades de información:

- Folleto informativo “Das kleine Münster A-Z” con todas las preguntas frecuentes sobre la vida y el trabajo en Münster y la región de Münster.
- Visita conjunta a la ciudad para conocer el patrimonio cultural y la historia de Münster
- Existen diversos contactos con consulados, comunidades internacionales y representantes nacionales de la ciudad de Münster, que el equipo de integración se encarga de organizar para los profesionales de enfermería internacionales .
- UKM es miembro de la asociación Münsterland e.V., una asociación que apoya a los profesionales en la incorporación social en la región (<https://www.muensterland.com>) y les ofrece diversos eventos de bienvenida a UKM. Véase también el capítulo 2.
- Todos los profesionales internacionales tienen la oportunidad de participar en los deportes universitarios en la Westfälische Wilhelms-Universität Münster/ WWU a un precio reducido.
- Periodicamente, se celebra un discurso de bienvenida para dar las gracias a todos los implicados en el proceso de integración y a los profesionales internacionales. En este discurso se celebra el éxito del proceso.
- El responsable del área cultural de UKM organiza actividades culturales de temporada para todos los empleados de UKM.

12. Procedimiento en caso de renuncia y reclutamiento por otras clínicas

El principal objetivo de UKM, es emplear a los profesionales durante el mayor tiempo posible. No obstante, siempre ocurrirá que una persona contratada interrumpa el proceso en curso, antes de la entrada o en los primeros meses después de la entrada. Los empleados del equipo de integración visitan regularmente a los profesionales internacionales de los departamentos y realizan reuniones de reflexión a diferentes niveles jerárquicos.

Qué razones pueden influir en el abandono del personal:

- Problemas lingüísticos
- Obstáculos en la integración profesional
- Problemas con las autoridades alemanas en el trámite de homologación
- Nostalgia o problemas privados (de salud), especialmente en la familia
- Condiciones generales / conflictos en la estación
- Condiciones infraestructurales en la ciudad de Münster (los costos de alquiler son muy altos, plazas de guardería escasas, conexión lejana con un aeropuerto intercontinental)

Bibliography

Deutsches Kompetenzzentrum für internationale Fachkräfte in den Gesundheits- und Pflegeberufen (DKF) im Kuratorium Deutsche Altershilfe e.V. (2022). Werkzeugkoffer Willkommenskultur & Integration. Verfügbar unter <https://dkf-kda.de/> [14.02.2022]

Maase, A. (2021). Internationale Pflegefachkräfte in der akutmedizinischen Versorgung – Kulturelle Herausforderungen und Spannungsfelder. Frankfurt am Main: Mabuse

Maase, A. (2021). Zwei Dimensionen für eine erfolgreiche Inklusion. KMA: Vol. 26. 98-100

[Universitätsklinikum Münster](#)

Geschäftsbereich Pflegeentwicklung

Albert-Schweitzer-Campus 1, Gebäude A1

T +49 251 83-55555

www@ukm.de