



Alters- und Pflegeheim
Derendingen-Luterbach

Pflegestandard	Angehörigenarbeit	Pflegestandard Nr. 1
-----------------------	--------------------------	-----------------------------

Definition

Ein offener und vertrauensvoller Kontakt zu den Angehörigen unserer Bewohner und Bewohnerinnen* ist für uns von grosser Bedeutung. Wo immer möglich, werden die Angehörigen in die Pflege und Betreuung einbezogen.

Grundsätze

- Wir sehen die Gesamtheit der Verwandten und Freunde unserer Bewohner nicht als „die“ Angehörigen, sondern als eine Gruppe von Individuen mit unterschiedlichen Wünschen und Erwartungen.
- Unsere Mitarbeitenden sollen den Angehörigen freundlich, respektvoll und verantwortungsbewusst begegnen. Wir behandeln alle Angehörigen unabhängig von ihrem sozialen Status mit der gleichen Sorgfalt. Alle Angehörigen werden grundsätzlich mit „Sie“ nicht mit „Du“ angesprochen.
- Die Bezugspflegeperson steht den Angehörigen als primäre Ansprechperson zur Verfügung.
- Der Datenschutz muss gewahrt bleiben. Soweit die Befugnisse des Bewohners nicht durch eine Betreuung eingeschränkt wurden, entscheidet dieser allein über die Art und den Umfang der Information an seine Angehörigen.
- Angehörige werden stets umfassend und zeitnah über gesundheitliche Veränderungen informiert, wenn möglich im Einverständnis durch die Bewohnerinnen.
- Alle Informationen über den Bewohner, die von Angehörigen an Pflegepersonen weitergegeben werden, sind stets mit etwas Vorsicht zu berücksichtigen. Es handelt sich dabei um Schilderungen eines Dritten, die unvollständig oder subjektiv gefärbt sein können.
- In die Angehörigenarbeit werden nicht nur die Pflegepersonen, sondern alle Mitarbeitenden in den Bereichen: Verwaltung, Hausdienst, Verpflegung miteinbezogen.

Ziele

- Wir streben ein offenes und entspanntes Verhältnis zu den Angehörigen
- Wir wollen die Kommunikation zwischen den Angehörigen und unseren Mitarbeitenden fördern. Wichtig ist dieses etwa, um wichtige Informationen über den Bewohner zu sammeln, die für die optimale Betreuung entscheidend sind.
- Wir wollen das gegenseitige Verständnis zwischen Pflegenden und Angehörigen fördern. Beide Seiten sollen für die jeweils anderen Erwartungen und Bedürfnisse sensibilisiert werden.

*gilt immer für beide Geschlechter

Erstellt: Nov. 2009	Freigegeben durch: Esther Cavegn, Priska Thomet Am: 02. März 2010	überprüft:
---------------------	--	------------



Alters- und Pflegeheim
Derendingen-Luterbach

- Unsere Bewohner sollen auch nach ihrem Einzug in unsere Einrichtung einen möglichst ungestörten Kontakt zu ihren Angehörigen aufrechterhalten können.
- Wir wollen unsere Pflege und Betreuung transparent gestalten. Wir informieren daher die Angehörigen stets genau über alle relevanten Entwicklungen in unserer Einrichtung.
- Angehörige sollen in das kulturelle Leben der Einrichtung integriert werden (Feiern, Anlässe usw.)
- Jeder Angehöriger soll seinen Ansprechpartner in der Institution, also die Bezugspflegerperson, kennen.

Vorbereitung

- Alle Mitarbeitenden werden regelmässig im Umgang mit Angehörigen geschult (Umgang mit Beschwerden, telefonische Kontakte).
- Wir bieten ein funktionierendes Beschwerdemanagement an (Konzept: Fehler- und Reklamationen).
- Die Angehörigen erhalten vor Eintritt des Bewohners umfangreiche Informationen zum Heim und Heimeintritt.
- An der Wand in der Eingangshalle werden alle Mitarbeitenden mit Foto vorgestellt.

Durchführung

- Angehörige werden am pflegerischen Erstgespräch beteiligt, sofern sie dies wünschen.
- Wir erfragen im Erstgespräch die Wünsche und Erwartungen der Angehörigen an die Pflege und Betreuung. Wir erklären wo die Möglichkeiten aber auch die Grenzen liegen. Unrealistische und nicht erfüllbare Erwartungen werden im Dialog korrigiert.
- Angehörige werden darauf hingewiesen, dass ein enger Kontakt für die Pflege wichtig ist und von uns ausdrücklich gewünscht wird.
- Sollten die Angehörigen Schuldgefühle haben, so werden diese vorsichtig bereits im Erstgespräch thematisiert.
- Bei der Erhebung der biographischen Daten arbeiten unsere Pflegepersonen eng mit den Angehörigen zusammen.
- Angehörige und Bewohner können bei uns gemeinsam essen.
- Wir organisieren regelmässige Veranstaltungen für Angehörige (Brunch, Angehörigenkaffee, Herbstfest, Weihnachtsfeier)
- Wir organisieren Informationsveranstaltungen für Angehörige zu relevanten Themen (Palliative Care usw.).

Nachbereitung

- Alle Angebote an die Angehörigen sowie ggf. die Art und Weise der Zusammenarbeit werden schriftlich dokumentiert.
- Sollte es im Kontakt mit Angehörigen zu Spannungen kommen, wird die Pflegedienstleitung darüber umgehend informiert.
- Wir überprüfen regelmässig den Erfolg unserer Angehörigenarbeit (Sitzung Qualitätsmanagement).
- Wir überprüfen regelmässig die Kundenzufriedenheit durch eine entsprechende Befragung.

Erstellt: Nov. 2009

Freigegeben durch: Esther Cavegn, Priska Thomet
Am: 02. März 2010

überprüft:



Alters- und Pflegeheim
Derendingen-Luterbach

Dokumente

- Fehler- und Reklamationsmanagement
- Pflegedokumentation
- Flyer für die Angehörigen

Qualifikation / Verantwortlichkeit

- Alle Mitarbeitenden

Erstellt: Nov. 2009

Freigegeben durch: Esther Cavegn, Priska Thomet
Am: 02. März 2010

überprüft: