

Leitlinie Angehörigenarbeit



Einleitung

Den Bewohnerinnen und Bewohnern soll es im AltersZentrum St. Martin gut gehen. Dieses Anliegen haben die Angehörigen, die Mitarbeitenden und vor allem auch die Bewohnerinnen und Bewohner selber. Was Lebensqualität bedeutet, ist für alle Beteiligten unterschiedlich. Die Angehörigen sind das Bindeglied zwischen dem jetzigen und dem vorher gelebten Alltag. Sie sind unsere Partner. Das Wissen und die Erfahrung der Angehörigen ist sehr wertvoll und interessiert uns. Die Leitlinie bestärkt die Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

Im Leitbild des AltersZentrums St. Martin steht:

- Angehörige, Freunde und freiwillige Helferinnen und Helfer sind im ganzen AltersZentrum herzlich willkommen.
- Im AltersZentrum steht der Mensch im Mittelpunkt.

Grundhaltung

Das Vertrauen und die Wertschätzung sind wichtige Bestandteile der Zusammenarbeit mit Angehörigen, Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Begegnung mit den Angehörigen ist offen, urteilsfrei und wohlwollend. Wir schätzen das «Expertenwissen» der Angehörigen. Die Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner ist zentral und wird respektiert. Die Zusammenarbeit ist geprägt von Offenheit und Transparenz. Die Angehörigen sind jederzeit willkommen, und für Rückmeldungen sind wir dankbar.

Definition

Das AltersZentrum St. Martin definiert Angehörige folgendermassen: Angehörige sind Personen, die in einem familiären oder persönlichen Verhältnis zueinander stehen. Unter Angehörigen verstehen wir Menschen, die zum Lebensumfeld der Bewohnerinnen und Bewohner gehören. Meist sind dies Ehe- oder Lebenspartner, Söhne, Töchter, andere Verwandte oder nicht verwandte Personen.

Ziel

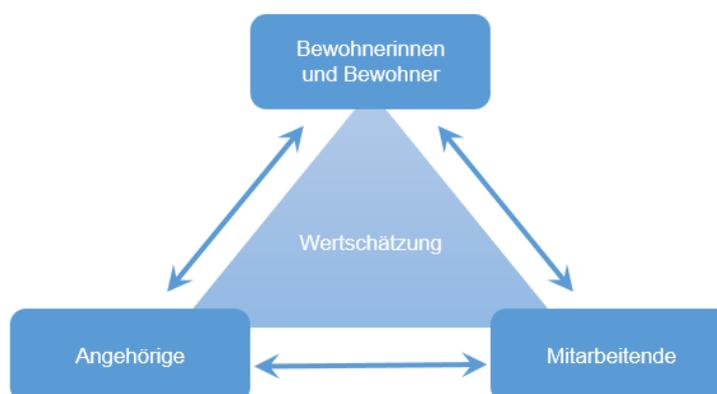
- Die Leitlinie vermittelt den Angehörigen, den Bewohnerinnen, Bewohnern und den Mitarbeitenden Informationen und Klarheit über die Zusammenarbeit.
- Die Mitarbeitenden pflegen eine ehrliche, konstruktive und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Angehörigen.
- Das Wissen und die Ressourcen der Angehörigen werden im AltersZentrum St. Martin in den Pflege- und Betreuungsprozess miteinbezogen. Die Bewohnerinnen und Bewohner bleiben autonom.

Bedeutung der Angehörigen

Die Angehörigen begleiten die Bewohnerinnen und Bewohner des AltersZentrums St. Martin vom Eintritt bis zum Austritt. Mit den Bewohnerinnen und Bewohnern werden auch die Angehörigen «aufgenommen» und erhalten eine neue Rolle. Oft haben sich die Angehörigen vorher um vieles gekümmert und geben nun die Pflege und Betreuung in andere Hände. Weiterhin bleiben Angehörige ein zentraler Teil des Pflege- und Betreuungsalltags. Die Angehörigen sind wichtig für die Bewohnerinnen und Bewohner. Sie kennen deren Gewohnheiten und Lebensgeschichten und geben ihnen soziale und emotionale Sicherheit.

Die Informationen der Angehörigen sind überaus wertvoll und können die Pflege und Betreuung entscheidend unterstützen. Gleichzeitig brauchen auch die Angehörigen oft Unterstützung. Die Bedürfnisse und die Erwartungen der Angehörigen sind individuell. Es gibt nicht die Angehörigen als eine homogene Einheit. Das Gleiche gilt auch für die Bewohnerinnen und Bewohner und die Mitarbeitenden.

Das Beziehungsdreieck Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige und Mitarbeitende basiert auf der Grundhaltung der Wertschätzung.



Das «Expertenwissen» der Angehörigen, das Fachwissen der Mitarbeitenden und das eigene Wissen der Bewohnerinnen und Bewohner können unterschiedlich sein. Dies kann zu Spannungen, jedoch auch zu passenden und individuellen Lösungen führen. Es braucht die Fähigkeit der Mitarbeitenden einen Perspektivenwechsel vorzunehmen, um die Bedürfnisse zu erkennen und die Ressourcen von allen Beteiligten richtig einzusetzen.

Umsetzung im Alltag

- Wir legen Wert auf einen respektvollen und anerkennenden Umgang mit den Angehörigen. Sie werden auf den Abteilungen freundlich begrüßt und verabschiedet. Fühlen sich die Angehörigen willkommen, wirkt sich das positiv auf das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner aus.
- Wir nehmen uns Zeit für Gespräche mit Angehörigen. Der Informationsfluss läuft in der Regel über definierte Kontaktpersonen. Bei den Informationen halten wir uns an die Schweigepflicht und geben den bevollmächtigten Angehörigen jederzeit Auskunft.
- Im AltersZentrum St. Martin bieten wir den Angehörigen und den Bewohnerinnen und Bewohnern verschiedene Rückzugsmöglichkeiten an.
- Die Angehörigen werden nach Möglichkeit im Umgang mit Behörden unterstützt oder an die zuständigen Stellen verwiesen.
- Die Mitarbeitenden des AltersZentrums werden gezielt über das Themengebiet Angehörigenarbeit geschult. Die entsprechenden Arbeitsinstrumente werden eingesetzt.
- Es besteht die Möglichkeit, als Angehörige im Betreuungsalltag nach gegenseitiger Absprache mitzuhelfen. Wir sind offen für Anregungen und nehmen Beschwerden und Ängste ernst. Gemeinsam suchen wir nach Lösungen.
- Gerne laden wir die Angehörigen zu verschiedenen Anlässen ein und freuen uns, die Beziehung zu vertiefen. Bei den Feiern durch das ganze Jahr sind Angehörige gern gesehene Gäste und bereichern unsere Veranstaltungen.

Umsetzung in der ersten Zeit

- Interessiert sich eine zukünftige Bewohnerin oder ein zukünftiger Bewohner für das AltersZentrum St. Martin, informieren sie sich oft mit den Angehörigen oder vereinbaren einen Termin für ein Beratungsgespräch. Ausführlich werden sie über das Wohn- und Betreuungsangebot aufgeklärt. Mit Unterstützung der Angehörigen wird die passende Wohnform festgelegt. Der Verlauf wird dokumentiert.
- Beim Eintrittsgespräch sind nach Möglichkeit Angehörige mit dabei und wir lernen die Familienkultur und Biographie kennen. Das erleichtert den Bewohnerinnen und Bewohnern das Einleben und Leben im AltersZentrum St. Martin.
- Nach drei Monaten erfolgt das Standortgespräch mit Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitenden der Pflege Betreuung und der Aktivierung. Die Bewohnerin oder der Bewohner bestimmt, wer von den Angehörigen dabei ist.

Übersicht zum Thema Angehörigenarbeit

Anlässe für Angehörige

- Grossanlass, jährlich
- Angehörigenanlass, jährlich
- Informationsanlässe
- Abendcafés
- Teilnahme am Chlausmärt in Sursee
- Öffentliches Café
- Angebote für Familienanlässe

Informationen und Angebote für Angehörige

- Leitbild / Leitlinien
- Informationsbroschüren
- Geschäftsbericht / Hauszeitung
- Hinweise und Beratung für Angehörige bei finanziellen Themen
- Begleitgruppe für schwerkranke und sterbende Menschen
- AltersZentrum St. Martin: www.alterszentrum-sursee.ch
- Selbsthilfegruppen: www.selbsthilfeluzern.ch
- Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter: www.uba.ch
- Hilfestellung für Angehörige von verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohnern

Arbeitsinstrumente

- Verlaufsdocumentation
- Eintritt in das AltersZentrum St. Martin
- Pflegeassessment mit Pflegediagnosen
- Standortgespräch / Drei-Monats-Gespräch
- Vertragsabschluss mit Bewohnerin und Bewohner und Angehörigen
- Diverse Fragebogen
- Gesprächsprotokolle
- Sieben Regeln der Kommunikation
- Beschwerdemanagement in der Wäscherei

„Verstandene Angehörige sind verständnisvolle Angehörige“



September 2022