

## Konzept Angehörigenarbeit

Der Umgang mit Angehörigen und Betreuern ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Arbeit. Täglich stehen wir mit ihnen in Kontakt und sind uns der Problematik bewusst, dass Angehörige und Betreuer einen ganz anderen Blickwinkel auf das Geschehen haben als die „professionellen Helfer“.

Angehörige und Betreuer sind genauso wie die Bewohner selbst unsere Kunden und gleichzeitig Partner. Daher ist es notwendig, den Umgang mit ihnen zu pflegen und die Beziehung auf eine tragfähige Basis zu stellen.

Die Situation vieler Angehöriger kommt einer seelischen Zerreißprobe gleich. Vom Stadium des „nicht Loslassen wollen“ (vor dem Heimeinzug) über das „Loslassen müssen“ (beim Heimeinzug) bis zum Stadium des „nicht Loslassen können“ (nach dem Heimeinzug) ist ein oft leidvoller Weg. Es muss mit großem Einfühlungsvermögen vorgegangen werden, um eine kooperative Zusammenarbeit zu erreichen.

### Ziele

Angehörige und Betreuer sollen:

- umfassend und zeitnah informiert werden
- in die Betreuungs- und Versorgungsabläufe eingebunden werden
- sich mit ihren Anregungen und Wünschen ernst genommen und verstanden fühlen
- Vertrauen in unsere Arbeit gewinnen

### Grundsätze

- Angehörige und Betreuer sind Kunden und Partner
- Unsere Beziehungen basieren auf vertrauensvoller Basis
- Verantwortungsvoller Umgang mit Informationen (Schweigepflicht und Datenschutz)
- Wertschätzung von Beschwerden und Anregungen und zeitnahe Rückmeldung

### Allgemeine Maßnahmen

- Regelmäßige und anlassbezogene Information und Fallbesprechungen
- Bezugspflegekraft/Ansprechpartner nennen
- Angehörigengruppe (alle 6 Wochen) betreuen
- Jährlicher Angehörigenabend
- Informationsbriefe durch die Einrichtungsleitung
- Fortbildung der Mitarbeiter über den Umgang mit Angehörigen
- Einbeziehung von Auszubildenden in die Angehörigenarbeit
- Stärkung der Beziehungen der Angehörigen untereinander

## **Verhaltensgrundsätze**

- Offen, wertfrei, unvoreingenommen, höflich und positiv auf die Angehörigen zugehen.
- Alle Mitarbeiter müssen Freundlichkeit, Transparenz, Gesprächsbereitschaft und Verbindlichkeit signalisieren, damit der Angehörige sich wertgeschätzt fühlt.
- Den Angehörigen nicht mit eigenen Sorgen und Schwierigkeiten belasten.
- Informationen über die Lebensumstände, bisheriges und heutiges Verhältnis zwischen Bewohnern und Angehörigen sammeln, damit wir deren Verhalten besser verstehen.
- Herausfinden, wo die Bedürfnisse der jeweiligen Angehörigen zum Engagement liegen.
- Vorhandenes Engagement muss positiv bestärkt werden.
- Ideen der Angehörigen aufnehmen und sie bei Bedarf an der Betreuung teilnehmen lassen.
- Biographische Informationen sammeln und diese dokumentieren.
- Die Angehörigen auf Wunsch an der Pflegeplanung beteiligen, weil diese oft über die Bedürfnisse der Bewohner sehr viel wissen.
- Den Angehörigen auf Möglichkeiten der Unterstützung, wie z.B. Einzelgespräche durch Pflegedienstleitung, Psychologe etc. und die Angehörigen-gruppe hinweisen.