

# **Konzept zur Zusammenarbeit mit den Angehörigen unserer Bewohnerinnen und Bewohner**

Aktualisiert März 2020

Dieses Konzept orientiert sich am Betriebskonzept und Leitbild des Alterszentrums Wengistein

## **Die Angehörigen als „dritte Kraft“**

Dem Entscheid betagter Menschen zum Eintritt in eine Altersinstitution geht meist eine Zeit der zunehmenden Hilfs- und Pflegebedürftigkeit und der entsprechenden Unterstützung durch Angehörige voraus. Unter „Angehörige“ verstehen wir dabei Familienangehörige verschiedener Generationen (Partnerinnen und Partner, Töchter, Söhne, Enkelinnen und Enkel), sowie Freundinnen und Freunde oder Beiständinnen und Beistände. Nicht nur für die BewohnerInnen, auch für die Angehörigen ist der Heimeintritt mit Unsicherheiten und psychischen Belastungen verbunden.

Nach dem Eintritt sind die Angehörigen zwar von der direkten, täglichen Pflege und Betreuung entlastet, sie werden im Alterszentrum Wengistein aber nicht auf den Besucher-Status reduziert. Unserem Verständnis nach kommt ihnen in der Pflege, Betreuung und Alltagsgestaltung nach wie vor ein zentraler Stellenwert zu, und sie tragen wesentlich zu einer individualisierten Wohn- und Lebensqualität der BewohnerInnen bei. Erstens sind sie ExpertInnen in Bezug auf den Betreuungsbedarf, die individuellen Bedürfnisse, die Verhaltensweisen und Eigenheiten ihres im Heim wohnenden Angehörigen. Zweitens nehmen sie häufig eine Anwaltsfunktion ein, indem sie die persönlichen Bedürfnisse, Wünsche und Anliegen der BewohnerInnen gegenüber der Institution vertreten und die Qualität der Dienstleistungserbringung überprüfen. Die aktive und konstruktive Kommunikation zwischen Angehörigen, BewohnerInnen und dem Personal ist deshalb für eine gute Lebensqualität unserer BewohnerInnen unerlässlich.

Gegründet auf diesen Überzeugungen führte das Alterszentrum Wengistein (AZW) in den Jahren 2009 bis 2011 ein Projekt mit dem Titel: „Aktive Zusammenarbeit mit Angehörigen im Alterszentrum Wengistein: Ein familienzentrierter, systemischer Ansatz“ durch. Dieses wurde von der Age-Stiftung für gutes Wohnen im Alter, Zürich, finanziell und ideell unterstützt, und von der Berner Fachhochschule, Departement Soziale Arbeit, wissenschaftlich begleitet. Mit diesem Projekt ist die aktive Zusammenarbeit mit den Angehörigen zu einem festen Bestandteil unserer Betriebskultur geworden. Ins vorliegende Konzept fliessen Erkenntnisse und

Ergebnisse aus dem Projekt, sowie unsere stetigen Bemühungen um deren nachhaltige Verankerung im Betrieb, mit ein.

## **Zielsetzungen der Zusammenarbeit mit den Angehörigen**

- Die Angehörigen sind Teil unseres Klientensystems. Durch den konzeptionell verankerten Einbezug von Angehörigen und die aktive Zusammenarbeit mit ihnen wird die Wohn- und Lebensqualität der BewohnerInnen im AZW unterstützt und individualisiert.
- Die Angehörigen erfahren den neuen Wohn- und Lebensort der BewohnerInnen als eine neue familiäre Plattform.
- Die Angehörigen werden auf Wunsch in pflegerischen, psychosozialen, persönlichen und familiären Problemstellungen begleitet und beraten.

## **Dienstleistungen und Angebote für Angehörige**

### **Institutionalisierte Gespräche mit Leitungspersonen**

Die Angehörigen werden im Verlauf des Bewohnenden-Aufenthaltes regelmässig zu Gesprächen mit leitenden Mitarbeitenden eingeladen. Die Rückmeldungen aus den Gesprächen fliessen intern in Angebotsplanung, Qualitätssicherung und Organisationsentwicklung ein.

- Informationsgespräch mit der Aufnahmestelle vor dem Eintritt: Informationen über die Institution und Klärung von Fragen rund um den Eintritt.
- Begrüssungsgespräch mit der Leitung des Gerontologischen Dienstes ca. zwei Wochen nach Eintritt: gegenseitiges Kennenlernen, Austausch über Befindlichkeiten und Bedürfnisse der BewohnerInnen, Rückmeldungen über die ersten Aufenthaltstage, Klärung von Fragen rund um den Aufenthalt im AZW.
- Standortgespräch mit der Leitung des Gerontologischen Dienstes 4-6 Monate nach Eintritt: Standortbestimmung zur Lebenssituation und Wohnqualität der BewohnerInnen, Besprechung allfällig notwendiger Kurskorrekturen in der Dienstleistungserbringung.
- Verlaufsgespräche auf Wunsch oder auf Einladung des Zentrumsleiters, seiner Stellvertretung, der Leitung des Gerontologischen Dienstes oder der Pflegedienstleitung: Klärung von Fragen und Unsicherheiten bei erheblichen Veränderungen in der gesundheitlichen oder psychosozialen Situation der BewohnerInnen.
- Abschlussgespräch nach dem Tod/Austritt der BewohnerInnen mit dem Zentrumsleiter, seiner Stellvertretung oder der Leitung des Gerontologischen Dienstes auf Wunsch der Angehörigen: Verabschiedung und Rückblick auf den gesamten Aufenthalt.

## **Der Angehörigenrat**

Der Angehörigenrat vertritt die Anliegen der Angehörigen gegenüber der Zentrumsleitung, unterstützt die Zentrumsleitung im Bemühen um gute Wohn- und Lebensqualität für die BewohnerInnen, bringt eine objektive Aussensicht ein und fördert das gegenseitige Verständnis zwischen Angehörigen und Institution.

Der Rat umfasst 6-8 Mitglieder; bei Neubesetzungen wird Wert gelegt auf eine ausgewogene Vertretung aller Abteilungen. Von Institutionsseite nehmen der Zentrumsleiter, seine Stellvertretung und eine Vertretung der Personalkommission Einsitz. Angehörige ausserhalb des Rates können sich mit dem Vorsitzenden in Verbindung setzen, um auf diesem Weg ihre Anliegen anzubringen.

## **Themenanlässe und Informationsveranstaltungen für Angehörige**

Das AZW führt, in Zusammenarbeit mit dem Angehörigenrat, regelmässig Veranstaltungen für Angehörige durch. Es sind dies gesellige Anlässe, Themenabende oder Informationsveranstaltungen.

## **Veranstaltungen für BewohnerInnen und Angehörige gemeinsam**

Im Rahmen des Kultur- und Veranstaltungsangebots für BewohnerInnen finden definierte Anlässe statt, zu denen die Angehörigen mit eingeladen sind, wie beispielsweise Matinées, Sonntagnachmittagskonzerte oder Filmabende.

## **Angehörigenberatung**

Angehörige können sich im AZW auf Wunsch beraten lassen. Beratung in Fragen von Pflege und Betreuung erhalten sie von leitenden Mitarbeitenden des Pflegedienstes. Wenn sie die generelle Wohn- und Lebensqualität der BewohnerInnen, ihre eigene Situation als Angehörige oder innerfamiliäre Problemstellungen besprechen möchten, stehen ihnen der Zentrumsleiter, seine Stellvertretung oder die Leitung des Gerontologischen Dienstes für Beratungsgespräche zur Verfügung. Wird eine länger andauernde Beratung oder weiterführende Therapie gewünscht, bietet sich dafür die Generationenberatung (kostenpflichtig) an.

## **Schriftliche Informationen**

Das AZW informiert die Angehörigen regelmässig schriftlich über wichtige Fragen und Gegebenheiten im Zusammenhang mit dem Bewohnenden-Aufenthalt. Auf Wunsch erhalten alle Angehörigen unsere Hauszeitschrift „Wengistein aktuell“ zugestellt.

## **Raumangebot**

Für gemeinsame Aufenthalte ausserhalb des Zimmers und für kleinere oder grössere Treffen im Familien- und Freundeskreis stehen unser öffentliches Restaurant und diverse Aufenthaltsräume zur Verfügung.

## **Hotelzimmer für Angehörige**

Das AZW bietet Angehörigen, die auswärts wohnen und über mehrere Tage in unmittelbarer Nähe der BewohnerInnen verbringen möchten, eine komfortable, günstige Übernachtungsmöglichkeit in der Solothurner Altstadt an.

## **Erwartungen des AZW an die Angehörigen**

Zur Erreichung der oben genannten Zielsetzungen sind wir darauf angewiesen, dass die Angehörigen sich auf unser Angebot der aktiven Zusammenarbeit und der Partizipation einlassen. Wir wünschen uns, dass sie sich bei Fragen oder Unsicherheiten an die definierten Ansprechpersonen wenden, dass sie von ihrem selbstverständlichen Recht auf Reklamation Gebrauch machen und dabei zuerst das direkte Gespräch suchen, und dass sie unsere regelmässigen Gesprächsangebote auf Leitungsebene wahrnehmen. Bei Informationsveranstaltungen wünschen wir uns, dass jeweils mindestens eine Vertretung der Angehörigen teilnimmt. Ausserdem erwarten wir, dass die Angehörigen den Mitarbeitenden mit Höflichkeit begegnen und deren Fachlichkeit anerkennen.

August 2015/ Hansruedi Moor-Minikus, Zentrumsleiter und Esther Ludwig Koch, Leitung Gerontologischer Dienst/Stellvertretung des Zentrumsleiters  
Aktualisiert März 2020, EL

© Das AZW betrachtet die Ausformulierungen in diesem Konzept als geistiges Eigentum der Institution. Jeglicher Nachdruck, das Zitieren einzelner Sätze oder das Übernehmen von ganzen Textpassagen durch Externe zur Verwendung oder Weiterverwertung sind nur mit dem Einverständnis der Zentrumsleitung und unter Angabe der Quelle erlaubt.

G:\Qualitätsdokumentation\Betrieb und Dienstleistungsqualität\Konzepte\Konzept.Zusammenarbeit mit den Angehörigen.docx