

Angehörigenkonzept Alters-und Pflegeheim Schmiedhof

Biljana Burzic, Leitung Pflegedienst und
Eveline Hug, Pflegefachfrau HF, HöFa 1

In Zusammenarbeit mit:
Felix Schlatter, Geschäftsführer
Pflegedienst Pflegeheim Schmiedhof

Konzept: Begleitung und Betreuung Angehöriger/Familie

Inhaltsverzeichnis

1. Definition

2. Ziel

3. Unsere Grundhaltung

4. Zusammenarbeit

4.1. Vor dem Eintritt

4.2. Der Eintritt

4.3. Während dem Aufenthalt

4.4. Austritt

4.5. Beschwerde Management

4.2. Schulungen/Vorträge für Angehörige/Familie

4.3. Gesetzliche Vertretung gemäss Art. 378

4.4. Datenschutz

5. Informationsblatt Kommunikation mit Demenzkranken

6. Quellenverzeichnis

1. Definition

Unter Angehörigem und Familie verstehen wir alle Personen, die der Bewohner als Angehörigen oder Familie betrachtet.

Alle Personen, mit denen der Bewohner sich verbunden fühlt.

Alle Personen, mit denen der Bewohner regelmässigen Kontakt pflegt, die sich um ihn kümmern und besorgt sind. Eine Verwandtschaft ist nicht notwendig, Bekannte oder Lebenspartner können auch Angehörige oder Familie sein.

2. Ziel

Angehörige/Familie werden als Partner verstanden, sie sind das Bindeglied zwischen uns und der früheren Welt des Bewohners. Wir stehen auf der gleichen Seite und verfolgen die gleichen Ziele. Der Heimbewohner steht mit seinen Wünschen und Bedürfnissen für beide Seiten im Mittelpunkt. Wir schaffen eine Basis, indem Beziehungserlebnisse für Angehörige/Familie, Bewohner und Mitarbeiter möglich sind.

3. Unsere Grundhaltung

Wir beachten und respektieren die individuellen Familiendynamiken und beziehen dementsprechend nach Wunsch und Bedürfnis die Angehörigen/Familie in den Pflegeprozess, den Heimalltag und die Aktivierung mit ein.

Wir pflegen eine offene und gesprächsbereite Kommunikation und geben emotionale und soziale Unterstützung. Wir anerkennen die Beziehung zwischen den Angehörigen/Familien und dem Bewohner und die bisher geleistete Arbeit und Betreuung.

4. Zusammenarbeit

4.1 Vor dem Eintritt

- ✓ Der Geschäftsführer koordiniert gemeinsam mit Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung den Eintritt
- ✓ Die Pflegedienstleitung oder Gruppenleitung erfragt vor dem Eintritt pflegerelevante Informationen
- ✓ Der Bewohner hat die Möglichkeit die Wohnung anzuschauen und sich ein Bild von der Institution zu machen
- ✓ Der Bewohner kann eigenes Mobiliar mitbringen oder sich die Wohnung vom Pflegeheim einrichten lassen
- ✓ Sofern die Möglichkeit besteht, wäre es wünschenswert, dass die Angehörigen die Einrichtung der Wohnung vor dem Eintritt des Bewohners vornehmen

4.2 Der Eintritt

- ✓ Wir stellen jedem Bewohner und seinen Angehörigen/Familie eine Bezugsperson zur Seite. Bewohner wie auch die Bezugsperson können während des gesamten Aufenthaltes die Beziehung auflösen
- ✓ Sofern die Möglichkeit besteht empfängt die Bezugsperson den Bewohner persönlich
- ✓ Am Eintrittstag wird das Aufnahmegespräch durch die Bezugsperson nach Möglichkeit in Beisein der Angehörigen durchgeführt
- ✓ Innerhalb der ersten Woche erfragt die Bezugsperson die Gewohnheiten, Wünsche Abneigungen und Bedürfnisse des Bewohners
- ✓ In den ersten 14 Tagen wird von der Bezugsperson zu einem Gespräch eingeladen, in dem die Zusammenarbeit mit den Angehörigen/Familie definiert wird. In diesem Gespräch sollen die Ängste, Befürchtungen und Befindlichkeiten der Angehörigen/Familie Platz haben.
- ✓ Es wird schriftlich festgehalten, wer von den Angehörigen die Ansprechperson für medizinische Fragen und für die Finanzen ist. Es ist auch von grosser Bedeutung, ob die Angehörigen bei Verschlechterung des Allgemeinzustandes oder im Todesfall Tag und Nacht benachrichtigt werden möchten. Diese Informationen werden in der Pflegedokumentation vermerkt
- ✓ Die Zusammenarbeit wird nach weiteren 14 Tagen von der Bezugsperson und den Angehörigen/Familie evaluiert.

4.3 Während dem Aufenthalt

- ✓ Weitere Gespräche können auf Wunsch beider Seiten jederzeit abgemacht werden. Weitere Fachpersonen wie die Gruppenleitung, Pflegedienstleitung, Heimleitung, Hausärzte und/oder eine Palliative Fachperson können jederzeit hinzugezogen werden.
- ✓ Es werden auch Rundtischgespräche angeboten, um palliative Situationen zu definieren
- ✓ Wenn sich die Pflegesituation des Bewohners ändert, findet eine unmittelbare Kommunikation zwischen Pflege und Angehörigen statt
- ✓ Im ersten Monat wird wenn möglich mit dem Bewohner ein Biographie- Gespräch durchgeführt, wenn nötig werden die Angehörigen miteinbezogen
- ✓ Nach Absprache mit der Bezugsperson haben die Angehörigen die Möglichkeit bei der Pflege mitzuwirken
- ✓ Die uns bekannten Angehörigen dürfen sich jederzeit Informationen über den Gesundheitszustand des Bewohners, sofern er einverstanden ist, erbitten
- ✓ Wir haben keine fixe Besuchszeiten, Angehörige können unsere Bewohner jederzeit besuchen
- ✓ Auf Wunsch können die Angehörigen mit unseren Bewohnern die Mahlzeiten gemeinsam einnehmen, wichtig ist, sich 24 Stunden vorher anzumelden
- ✓ Unser Aktivierungsteam bietet verschiedene Möglichkeiten für die Beschäftigung unserer Bewohner. Die Angehörige sind jederzeit nach Absprache herzlich willkommen, auch bei den Ausflügen
- ✓ Einmal jährlich findet ein Weihnachtsessen mit Angehörigen und Bewohnern statt
- ✓ Bei kulturellen Veranstaltungen können die Angehörigen in Absprache mit unserer Aktivierungstherapeutin auch teilnehmen

- ✓ Unser Geschäftsführer unterstützt Angehörige nach Möglichkeit im Umgang mit Behörden
- ✓ Für Fragen betreffend der Rechnung steht den Angehörigen unsere Pflegedienstleiterin zur Verfügung

4.3 Austritt:

- ✓ Gemäss Heimreglement (siehe Heimreglement)

4.1. Beschwerde Management

Feedback und Anregungen sehen wir als **einen** wichtigen Aspekt, unsere Leistungen zu verbessern. Ihr Feedback können Sie uns mündlich, via email an die Geschäftsleitung felix.schlatter@schmiedhof.ch oder Pflegedienstleitung biljana.burzic@schmiedhof.ch oder schriftlich anonym in unserem Briefkasten beim Empfang mitteilen. Falls sie diese Wege aus irgendeinem Grund nicht bevorzugen, wenden sie sich bitte an die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Kanton Zürich Telefon 058 450 60 60.

Um unsere Leistungen regelmässig zu überprüfen, führen wir jährlich eine Umfrage bei den Angehörigen durch. Diese Umfrage wird von der Geschäftsleitung evaluiert.

4.2. Schulungen und Vorträge für Angehörige

Es werden jährlich Schulungen und Vorträge über vordergründige(im Vordergrund stehende /aktuelle) Themen angeboten, über unsere bestehenden Konzepte oder nach Bedürfnis.

4.3. Gesetzliche Vertretung gemäss Art. 378

Die folgenden Personen sind der Reihenfolge nach berechtigt, die urteilsunfähige Person zu vertreten und den vorgesehenen ambulanten oder stationären Maßnahmen die Zustimmung zu erteilen oder zu verweigern:

1. die in einer Patientenverfügung oder in einem Vorsorgeauftrag bezeichnete Person
2. der Beistand oder die Beiständin mit einem Vertretungsrecht bei medizinischen Maßnahmen
3. wer als Ehegatte, eingetragene Partnerin oder eingetragener Partner einen gemeinsamen Haushalt mit der urteilsunfähigen Person führt oder ihr regelmässig und persönlich Beistand leistet
4. die Person, die mit der urteilsunfähigen Person einen gemeinsamen Haushalt führt und ihr regelmässig und persönlich Beistand leistet
5. die Nachkommen, wenn sie der urteilsunfähigen Person regelmässig und persönlich Beistand leisten
6. die Eltern, wenn sie der urteilsunfähigen Person regelmässig und persönlich Beistand leisten
7. die Geschwister, wenn sie der urteilsunfähigen Person regelmässig und persönlich Beistand leisten.

4.4 Datenschutz

Wir halten uns an die Richtlinien des Datenschutzes. Informationen werden nur an informationsberechtigte Personen weitergegeben. Alle unsere Daten sind soweit möglich vor unberechtigtem Zugriff geschützt.

„Verstandene Angehörige, werden zu verständnisvollen Angehörigen“
Frau Ugolini