

Angehörigenarbeit konkret

Die Umsetzung des QS Angehörigenarbeit Psychiatrie
NAP in den beiden Psychiatrischen Institutionen des
Kantons St. Gallen

Edith Scherer



Psychische Krankheit – eine Familienkatastrophe

mit Auswirkung in allen Lebensbereichen

.. für den Erkrankten

.. wie auch für dessen Familie und Umfeld





Das heisst ...

.. das soziale Umfeld braucht flankierende Massnahmen.

Informierte und vernetzte Angehörige stabilisieren das Familiensystem und leisten einen erheblichen Beitrag zur Rezidivprophylaxe.

Die Gefahr der Überforderung und Überbelastung bei Angehörigen ist besonders hoch. Insofern ist Angehörigenarbeit auch Prävention.





Die Empfehlungen des NAP

QS

Idee:

Erfahrungsbasierte Empfehlungen für qualitativ gute
Angehörigenarbeit

Erhöhung des Stellenwert der Angehörigenarbeit in der
psychiatrischen Versorgung, Behandlung



Die Empfehlungen des NAP

QS

Fachtagung 2008 ⇒ Grundstein geschaffen

Einbezug Frau Dr. Regula Ruffin Social-Design, Bern

Vernehmlassung

Mitgliederinstitutionen

Patienten – und Angehörigenvereinigungen

Berufsverbände

Frühling 2011 ⇒ Druck QS

Qualitätsstandard Angehörigenarbeit Psychiatrie

Empfehlungen für eine angehörigengintegrierte Praxis

Verankerung der Angehörigenarbeit

1. Integrierter Bestandteil der Strategie
2. Konzept
3. Umsetzung Konzept
4. Regelmässige Überprüfung

Kompetenz der Mitarbeitenden

5. Geschulte Mitarbeitende
6. Zuständigkeit, Verantwortung, Kompetenzen klar geregelt

Zusammenarbeit mit Angehörigen

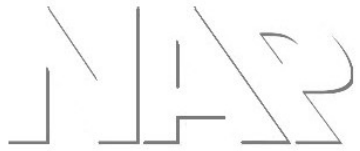
7. Empathie und Wertschätzung
8. Umgang mit Schweigepflicht
9. Einbezug von Eintritt bis Austritt

Information von Angehörigen

10. Klare Informationspolitik
11. Informationsmaterial
12. Umfassende und zeitnahe Informationen

Ergebnisse der Angehörigenarbeit

13. Entlastung der Angehörigen
14. Zufriedene Angehörige
15. Zufriedene Patienten



Umsetzungsversuche im Kanton St. Gallen

Kantonale Psychiatrische Dienste – Sektor Nord, Wil



Psychiatrie-Dienste Süd, Pfäfers





Ausgangslage

2011 Bildung einer interdisziplinären Arbeitsgruppe

Ziel \Rightarrow Zufriedenheitsbefragung Angehörige

→ Erarbeitung Fragebogen inhaltlich 

→ Rahmenbedingungen Abgabe Fragebogen ?

→ Einbettung ins Qualitätsmanagement 



Erarbeitung Fragebogen inhaltlich

18 Fragen mit Antwortskala

2 Fragen mit Textantworten

Fragen zur Haltung gegenüber Angehörigen

Fragen zu Rahmenbedingungen

Fragen zu Informationen für Angehörige





Rahmenbedingungen Abgabe Fragebogen ?

Alle stationären Angebote der KPD - SN

Einwilligung Patientin, Patient

1 Fragebogen/Patient

Datenerhebung auf jeder Station (Verlegung)

Ab ca. 5 Tage Aufenthalt

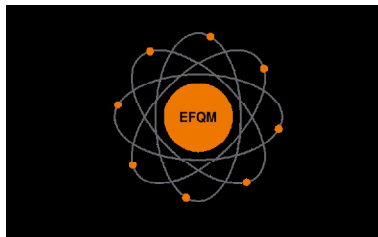
Abgabe organisiert die Station selber

Kontroll-Liste für Rücklaufüberprüfung





Einbettung ins Qualitätsmanagement ✓



Stations-Qualitäts-Zirkel

Kennzahlen werden im Qualitätszirkel der Stationen besprochen und Massnahmen abgeleitet

halbjährlich



... und im weiteren ...

2011 Bildung einer interdisziplinären Arbeitsgruppe

Ziel ⇒ Zufriedenheitsbefragung Angehörige



Erarbeitung Richtlinien Angehörigenarbeit

10 Punkte formuliert in Anlehnung an die NAP Empfehlung





Richtlinien Angehörigenarbeit KPD – SN in Bearbeitung

Haltung

Angehörige sind uns Willkommen.

Eine aktive Partnerschaft mit den Angehörigen ist ein Ziel unserer Behandlung.

Information an Pat., dass der Einbezug ein zentraler Bestandteil der Behandlung ist.

Entbindung der Schweigepflicht als Thema.



Richtlinien Angehörigenarbeit KPD – SN in Bearbeitung

Rahmenbedingungen

Aktive Kontaktaufnahme durch das Behandlungsteam.

Individuelle Gefässe für Angehörigenkontakte.

Informationsmaterial.



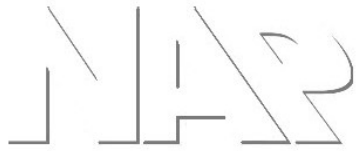


Richtlinien Angehörigenarbeit KPD – SN in Bearbeitung

Qualitätssicherung

Mittels Kennzahlen Zufriedenheitsbefragung





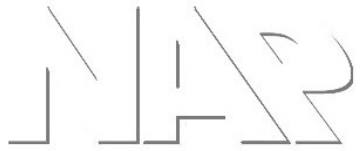
Richtlinien Angehörigenarbeit KPD - SN

Aktueller Stand

Richtlinien in GL

Kommunikation mittels vorhandenen Gefässen





Psychiatrie-Dienste Süd, Pfäfers

Angehörigenarbeit Minimalstandards

Angehörigenbrief



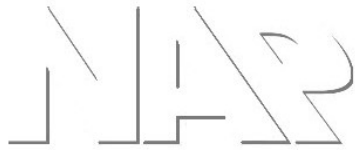


Angehörigenarbeit Minimalstandards

Unsere Haltung

- .. Eine offene, informierende und unterstützende Haltung, welche von allen mitgetragen wird
- .. Soziales Netz von Pat. wahrnehmen und unterstützen
- .. Aktiver Einbezug von Angehörigen in den Behandlungsprozess wo immer möglich, verhältnismässig und sinnvoll





stationäres Setting

Einverständnis zur Kontaktaufnahme mit dem Pat. klären

↪ Informationsblatt Einbezug Angehörige mit Entbindung der Schweigepflicht

Mögliche Schritte nach Entbindung der Schweigepflicht:

- Information über Betreuungspersonen
- Fragen und Anliegen von Angehörigen können aufgenommen werden
- Gemeinsame Gespräch auf Wunsch
- Informationen von Angehörigen zum Krankheitsverlauf
- Informationen über Krankheitsbilder, Selbsthilfegruppen, Veranstaltungen
- Information über Angebot Angehörigenberatung
- Einbezug in die Austrittsplanung



Angehörigenbrief

Nach Entbindung der Schweigepflicht

↪ **Angehörigenbrief**

- Aktive Kontaktaufnahme von Seiten Behandlung
- Informationen über Kernteam Behandlung
- Erreichbarkeiten





erste Rückmeldungen

Eine anfängliche Ablehnung des Einbezugs ist weiter Thema im Behandlungsprozess

Angehörige verlangen gezielter die zuständigen Personen

Angehörige fühlen sich wertgeschätzt





Statistik Angehörigenbrief

Stichtagerhebung 2011 / 2012

Versandte Angehörigenbriefe 2011 **19%**

Versandte Angehörigenbriefe 2012 **37%**



Kein Brief versandt weil..

- ⇒ Verweigerung Pat. **8%**
- ⇒ Keine Entbindung eingeholt **37%**
- ⇒ Weniger als 10 Tage stationär **18%**

Qualitätsstandard Angehörigenarbeit Psychiatrie

Empfehlungen für eine angehörigenintegrierte Praxis

Verankerung der Angehörigenarbeit

1. Integrierter Bestandteil der Strategie
2. Konzept
3. Umsetzung Konzept
4. Regelmässige Überprüfung

Kompetenz der Mitarbeitenden

5. Geschulte Mitarbeitende
6. Zuständigkeit, Verantwortung, Kompetenzen klar geregelt

Zusammenarbeit mit Angehörigen

7. Empathie und Wertschätzung
8. Umgang mit Schweigepflicht
9. Einbezug von Eintritt bis Austritt

Information von Angehörigen

10. Klare Informationspolitik
11. Informationsmaterial
12. Umfassende und zeitnahe Informationen

Ergebnisse der Angehörigenarbeit

13. Entlastung der Angehörigen
14. Zufriedene Angehörige
15. Zufriedene Patienten



Umsetzung QS

Verankerung der Angehörigenarbeit

1. Integrierter Bestandteil der Strategie
2. Konzept
3. Umsetzung Konzept
4. Regelmässige Überprüfung

Finanzielle und personelle Ressourcen

Spezifische Angebote für Angehörige

Angehörige haben **Ansprechpartner** für ihre Anliegen und Fragen

Erreichbarkeit der Ansprechpartner ist gewährleistet

Bedürfnisse der Angehörigen werden erfasst

Zufriedenheitsbefragung Angehörige





Umsetzung QS

Kompetenz der Mitarbeitenden

- 5. Geschulte Mitarbeitende
- 6. Zuständigkeit, Verantwortung, Kompetenzen klar geregelt

Schulung von Mitarbeitenden

Haltung gegenüber Angehörigen ist ein Thema

Rollenbewusstsein im Umgang mit Angehörigen

Kennen von Unterstützungsangeboten





Umsetzung QS

Zusammenarbeit mit Angehörigen

- 7. Empathie und Wertschätzung
- 8. Umgang mit Schweigepflicht
- 9. Einbezug von Eintritt bis Austritt

Angehörige als Anspruchsgruppe definiert

Fachpersonen kennen die Belastungen von Angehörigen

Umgang mit der Schweigepflicht ist geregelt

Recht der Patienten auf Kontaktsperre wird respektiert und regelmässig überprüft

Prozesse zum Thema Angehörigenkontakte sind beschrieben

Gefässe für Angehörigenkontakte stehen zur Verfügung

Angehörige werden aktiv kontaktiert





Umsetzung QS

Information von Angehörigen

- 10. Klare Informationspolitik
- 11. Informationsmaterial
- 12. Umfassende und zeitnahe Informationen

Umfangreiches Informationsmaterial für Angehörige

Zeitnahe und umfassende Information an Angehörige





Umsetzung QS

Ergebnisse der Angehörigenarbeit

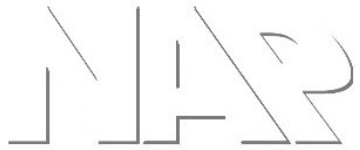
- 13. Entlastung der Angehörigen
- 14. Zufriedene Angehörige
- 15. Zufriedene Patienten

Angehörige fühlen sich ernst genommen und in ihrer Aufgabe unterstützt

Angehörige fühlen sich willkommen

Befragung von Angehörigen





Kontakt Daten



Edith Scherer

Kantonale Psychiatrische Dienste – Sektor Nord, Wil

edith.scherer@gd-kpdw.sg.ch



Thomas Lampert

Psychiatrie-Dienste Süd, Pfäfers

thomas.lampert@psych.ch