

## **Themenbereiche:**

- Zusammenarbeit der Angehörigenverbände
- Haltung (Leitbild)
- Organisation, Struktur
- Dokumentationsmaterial
- Patientendokumentation
- Notfallsituationen
- Psychoedukation (unterschiedliche Bedürfnisse der Generationen beachten)
- Information
- Beratung (Umgang Fachfragen)
- Einbezug in Behandlung
- Ein- / Austritt
- Langzeitunterstützung
- Migration/Kulturen
- Konfliktsituationen
- Einbezug Mitsprache
- Anlaufstelle

## **Qualitätsstandards / Indikatoren:**

- Kontaktaufnahme ist geregelt
- Im Moment Zeit nehmen
- Angehörige sind informiert über:
  - Stationsleitung, Behandelnder Arzt, Therapeuten, Bezugsperson, Telefonnummern
- Angehörige äussern: sich ernst genommen zu fühlen (Partner), unterstützt zu werden, informiert zu werden
- Umgang mit Schweigepflicht ist klar und Bedürfnisse nach Info der Angehörigen ist berücksichtigt
- WB für Angehörige und Mitarbeiter werden mit Vask etc. gemeinsam durchgeführt
- Angehörigenvertreter werden zweimal jährlich an Geschäftsleitungssitzung eingeladen
- Beschwerdemanagement ist transparent
- Räumlichkeiten werden für Angehörigengruppen/-vertreter zur Verfügung gestellt
- Mit Angehörigen wird aktiv kommuniziert
- Angehörige werden informiert über besondere Vorkommnisse, Stationswechsel, Polizeiliche Ausschreibung etc.
- Angehörigenarbeit wird in Mitarbeiterbeurteilung qualifiziert
- Angehörige Erhalten Informationen über Folgeeinrichtungen, ambulante Angebote etc.
- Klinik bietet unterschiedliche Informationsquellen (Homepage, Broschüren, Wegleitungen)
- Trialog ist als Weiterbildung anerkannt
- Klinikmitarbeiter kennen das Angebot (Vielfalt, Differenzierung) für Angehörige, Angebote sind für alle abrufbar.

- Angehörigenarbeit ist teil der Einführung neuer Mitarbeiter und danach in regelmässigen Abständen (Kontinuität gewährleisten)
- Nach dem Klinikaufenthalt 1-2 Termine ambulant werden angeboten
- Psychoedukation -> Ang. werden über die Erkrankung in einem pers. Gespräch aufgeklärt / erhalten coaching
- Für alle Pat. wird bei Eintritt schriftlich festgehalten, wer als wichtige Bezugsperson definiert wird (Angehörige, Freunde, etc.)
- Infomaterial in div. Sprachen unter Berücksichtigung kultureller Schwerpunkte stehen zur Verfügung
- Stellenprozente, Budget für Angehörigenarbeit
- Im Austrittsprozessmanagement sind Angehörigenthemen integriert
- Familiengespräche (mind. 2 in 3 Wochen)
- Kontaktaufnahme mit dem Behandlungsteam ist für Angehörige auch nach der Entlassung möglich