

Themenbereiche:

- Informationsweitergabe
- Erreichbarkeit
- Betreuung / Unterstützung
- Abgrenzung (Grenzen) / Rollenverteilung
- Behandlungsziele
- Transparenz
- Ressourcen
- Einbezug/Mitsprache
- Klinikaufenthalt
- Alltag zu Hause
- Auftrag

Qualitätsstandards / Indikatoren

Standard: Angehörige sind umfassend informiert

Indikatoren:

- Broschüren/Merkblätter zu Erkrankung und Angeboten Stellen in unterschiedlichen Sprachen zur Verfügung
- Angehörige sind innerhalb von 48h informiert über: behandelnde Pers., wichtige Telefonnummern und Angebote für Angehörige **1 Punkt**
- Angehörige werden kontaktiert bei besonderen Vorkommnissen
- Angehörige sind frühzeitig in die Austrittsplanung einbezogen

Standard: Umgang mit Schweigepflicht ist auf Klinikenebene klar geregelt

Indikatoren:

- Bei allen Patienten wird bei Eintritt besprochen gegenüber welchen Angehörigen die Mitarbeitenden von der Schweigepflicht entbunden werden
- Regelmässige Überprüfung der Schweigepflicht Entbindung
- Gegenseitiger Informationsaustausch

Standard: Angehörige sind verbindliche Partner in der Behandlung

5 Punkte

Indikatoren:

- Leitbild ist vorhanden und verankert
- Stellenbeschreibung beinhaltet A.arbeit Struktur
- 2x jährlich werden Angehörigenvertreter zu GL-Sitzungen eingeladen und bringen sich aktiv ein
- Angehörige äussern, sich unterstützt und ernst genommen zu fühlen
- Ressourcen, Möglichkeiten der Angehörigen werden erfragt, respektiert und genutzt

Standard: Zusammenarbeit mit Angehörigen ist ein wichtiger Teil des beruflichen Auftrages

Indikatoren:

- Weiterbildung/Schulung ist für alle Mitarbeiter vorgesehen/obligatorisch
- wird in der MAB qualifiziert **1 Punkt**
- Klinikmitarbeiter kennen das interne & externe Angebot für Angeh. + Patienten **1 Punkt**

Standard: Angehörige bringen ihre Erfahrungen und Anliegen ein

6 Punkte

Indikatoren:

- Angehörige werden aktiv kontaktiert
- klare Standards für Familiengespräche sind formuliert und werden umgesetzt
- Angehörige erhalten Coaching für ihre konkrete persönliche Situation
- Erstkontakt kompetenter Telefonkontakt
- Korrekter Umgang mit Datenschutz und trotzdem Unterstützung
- Bestehender Spielraum ausnützen je nach Rolle -> Schulung
- Informationsblätter in verschiedenen Sprachen
- Angehörigenarbeit ohne Patient?
- Adressen für Info-/Anlaufstellen
- Professionalität von Info-/Anlaufstellen
- Kanalisierung/Zentralisierung von Informationen <->
- Vernetzung
- Klare Zuständigkeiten
- Stellenwert der AA in Institution
- Informationen über Behandlung
- Zeitnahe Info-Weitergabe (Krisen etc.)
- Unterstützungsangebote
- Erwartung der A. klären (Standardisiert)
- Rechtliche Situation
- FFE-Regelung gesamt CH
- Information über Erkrankung
- Dolmetscher für Fremdsprachige
- Fachkräfte werden geschult in Bereich kulturelle Hintergründe

2 Punkte

Standard: Angehörige sind in Behandlung einbezogen (Eintritt – Behandlung – Austritt)

Indikatoren:

- Erstkontakt mit Angehörigen findet in (je nach Setting) definierten Zeitrahmen statt, in
Absprache mit Patienten **3 Punkte**
- Jeder Patient wird bei Eintritt gefragt, ob Kontaktaufnahme durch Betreuung mit Angehörigen erlaubt/gewünscht ist? **3 Punkte**
- Wenn nein; regelmässige Rückfrage bei Patient **3 Punkte**
- In Austrittsplanung einbeziehen **3 Punkte**
- Nachbetreuungsangebot für Angehörige gibt es **3 Punkte**
- Dokumentationssystem zu Angehörigen Kontakte besteht standardisiert (Agenda)

Standard: Standortbestimmung für Angehörige vornehmen

1 Punkt 1 Punkt

Indikatoren:

- Rechtliche Situation der Angehörigen ist mitgeteilt (Flyer), z.B. Datenschutz **3 Punkte**
- Klärung der Ressourcen / Grenzen der Angehörigen **2 Punkte**
- Professionelle Unterstützung anbieten: breite Palette von Angeboten **1 Punkt**

Standard: Informationsqualität für A. ist gewährleistet

Indikatoren:

- Vermittelte Adressen sind überprüft auf Professionalität + Aktualität 1 Punkt
- Wo notwendig, ist Übersetzung gewährleistet für Fremdsprachige
- Wichtige schriftliche Informationen in wichtigste Fremdsprachen übersetzt
- Zuständigkeiten der Info-Vermittlung ist geklärt 1 Punkt
- Bei Grenzen durch Datenschutz: Allg. Informationen, Gruppenangebote etc. als Entlastung anbieten 1 Punkt
- Schulung zu Grenzen/Spielraum im Datenschutz für Fach- und Laienberater 1 Punkt

Standard: Verbindlicher Standard in Kommunikation mit A. wird umgesetzt 1 Punkt

Indikatoren

Vorschlag: NAP-Zertifizierung (vgl. Iso-Zertifizierung) 2 Punkte 1 Punkt

-