

Themenbereiche:

- Klinik Ein- und Austritt
- Mitentscheidung
- Behandlungsmöglichkeiten und Information darüber
- Situation zu Hause
- Notfallhilfe (Krisen)
- Angehörigengruppen
- Einbezug d. Angehörigen: stationär/ambulant
- Dialog Angehörige / Therapeuten (Behandler)
- Unterstützung bei Beziehungskonflikten zwischen Angehörigen und Patienten
- Gemeinsame Gespräche, Dialog., Standort
- Schweigepflicht
- Informationen: Krankheitsbild, Versicherungsfragen, Finanzen
- Aufklärung von Kindern
- Angehörigenfreundliches Klima
- Umgang mit Angehörigen
- Institutionelle Ressourcen Bereitstellen für AA
- AA-Konzept Teil des Behandlungskonzepts
- Personelle Ressourcen bereitstellen
- Beschwerdestelle für Angehörige
- Anlaufstelle für Angehörige
- Notfallequipe
- Informationen sind in Klinik aufgelegt, gut sichtbar, Flyerstand
- Behandler machen Angehörige auf Angebote aufmerksam
- Personal ist über Angebote informiert
- Broschüren in verschiedenen Sprachen
- Austrittsgespräch, gute Austrittsplanung, Nachbehandlung
- Rechte für Angehörige
- Informieren bei Austritt, wenn Pat. noch zu Hause wohnt und wieder nach Hause kommt
- Beratung über Umgang mit Patienten
- Anliegen und Vorschläge von Angehörigen werden Ernst genommen
- aufsuchende Hilfe zu Hause

Qualitätsstandards / Indikatoren

Standard: Anlaufstelle für Angehörige mit Ombudsfunktion

4 Punkte

Indikatoren:

Stellenprozentage f. Anlaufstelle

2 Punkte

Person (fachl. Hintergrund), mit Kenntnissen der A-Problematik,

1 Punkt

zuständig für Infovermittlung nach Innen (Personal) und Aussen

verantwortlich für Infomaterial, Infomaterial in verschiedenen Sprachen

Standard: Konzept Angehörigenarbeit verankert im Klinikkonzept (auch für ambulanten Bereich)

5 Punkte

Indikatoren:

- Schriftlich festgehalten

1 Punkt

- verbindliche Kontrolle durch Angehörigenbefragung

Standard: Einbezug der Angehörigen vom Eintritt bis und mit Austritt

4 Punkte

Indikatoren:

- Aktiv mit Angehörigen in Kontakt treten, Dialog, Gespräche
- Anhörungsrecht für A. (Dialog Angehörige / Behandler)
- Information über Zeitpunkt d. Austritts auch bei Weigerung des Pat., wenn er wieder zu seinen Mitbewohnern zurückgeht (Familie, Freunde etc.)
- Information über Nachbehandlung

Standard: Angehörige müssen informiert sein über Krankheitsbild und Behandlungsmöglichkeiten, Finanzen, Versicherungen, Hilfsangebote

2 Punkte

Indikatoren:

- Information durch Behandler oder Anlaufstelle, Information durch Infoveranstaltung

Standard: Angehörige brauchen Unterstützung in Krisensituationen

1 Punkt

Indikatoren:

- Notfalltelefon (24 Std.)
- Aufsuchender Notfalldienst (geschultes Personal, deeskalierend wirken)
- Personen mit Fremdsprachenkenntnissen

Standard: A werden auch in der ambulanten Behandlung miteinbezogen

1 Punkt

Indikatoren:

- Muss gehandhabt werden wie bei stationären Aufenthalt

Standard: Angehörigengruppen

1 Punkt

Indikatoren:

- Klinik hat Gruppenangebote Klinik weist auf Selbsthilfegruppen hin