

Themenbereiche:

- Wer gehört zum Umfeld des Patienten
- Bewusstsein der Rolle der Fachleute (vermittelnde Rolle) Brückensch. zu Ang.
- Ang. aus anderem Sprachraum, Verständnis der anderen Kulturen -> Diskussion
- Angehörigengruppe
- Behandlungskonzept mit Einbezug der Angehörigen
- Konzept / Auftrag für Angehörigenarbeit
- Gute Information an Angehörige am Anfang -> Diskussion -> Handbuch
- Personelle/finanzielle Ressourcen
- Angehörigenarbeit gehört in Leitbild / zum Auftrag einer Klinikleitung
- Sollte eine Kompetenz aller Berufsgruppen sein
- Kontinuität muss da sein
- Sprache nicht ausgrenzen (Verständlichkeit ist wichtig)
- Erklärung von Abkürzungen und Fachbegriffen
- Interdisziplinäres Team muss sich zuerst im Klaren sein, wer was wem sagt - > Fallführung/Bezugsperson hat sich bewährt
- Gefäss für Ang. anbieten (Zvieri)
- Berufsspezifische Rolle der Oberärzte
- Austrittsplanung ist sehr wichtig
- Politische Verantwortung
- Situation vor Eintritt
- Angehörigenarbeit ist nur so gut, wie das interdisziplinäre Team zusammen arbeitet

Kriterien für gute Angehörigenarbeit:

- Umfeld des Ang. kennen
- Befindlichkeit der Ang. Bei Ein- und Austritt
- Bekomme ich als Ang. Vertrauen in das Behandlungsteam?
- Auf individuelle Bedürfnisse der Angehörigen eingehen
- Klare Ansprechpersonen
- Information über Institution, Krankheiten etc.
- Behandlungskonzept mit Einbezug der Angehörigen
- Ang. Arbeit gehört in Leitbild/Auftrag einer Klinikleitung
- Zusammenarbeit Kompetenz eines Teams
- Personelle/finanzielle Ressourcen

Qualitätsstandards / Indikatoren

Standard: Die Institution hat eine Angehörigenberaterin

6 Punkte

Indikator:

- Die Aufgaben sind klar deklariert

Standard: Die Institution bietet Angehörigengruppen an

2 Punkte

Indikator:

- Angehörige + Personal an der Front fühlen sich unterstützt und entlastet

Standard: Die Angehörigenarbeit ist erfasst und dokumentiert

Indikator:

- Zeiterfassung

Standard: Die Angehörigen werden gut informiert

1 Punkt

Indikatoren:

- Ansprechperson ist definiert und erreichbar
- Schriftliches Informationsmaterial ist vorhanden
- Regelmässige Informationsveranstaltungen für Angehörige

Standard: Die Angehörigen sind ins Behandlungskonzept miteinbezogen

2 Punkte

Indikatoren:

- Zielsetzung ist besprochen
- Ein- Austrittsplanung miteinbezogen
- Standortbestimmung + Kontaktaufnahme mit Angehörigen innert 3 Tagen nach Eintritt
-
- Schweigepflicht

2 Punkte 4 Punkte

Standard: Das Team berät die Angehörigen kompetent

Indikator:

- Zufriedenheit der Angehörigen wird an Behandlungsende geäussert, Rückmeldungsformulare

2 Punkte

Standard: Die Angehörigenarbeit ist im Leitbild verankert

2 Punkte

Indikator:

- Personelle und finanzielle Ressourcen werden bereitgestellt

1 Punkt

Standard: Vertrauensebene zwischen Fachleuten + Angehörigen ist gegeben

1 Punkt

Indikator:

- Angehörige drücken Gefühle aus, Kritik, fühlen sich verstanden, Wertschätzung