

Themenbereiche:

- Motivationsarbeit bei Angehörigen
- Bedürfnisse von Angehörigen
- Datenschutz
- Infrastruktur
- Motivationsarbeit bei den Betroffenen
- Motivationsarbeit bei den Fachleuten
- Information
- Zusammenarbeit zw. Institut. Angebotes
- Zusammenarbeit mit + Selbsthilfegruppen
- Psychoedukation (Schulung)
- Kinder
- Arbeit mit Ang. Bei Kurzaufenthalt
- Migrationshintergrund
- Kommunikation
- Verstehen / Handwerkzeug erhalten haben -> Ressourcen / Kompetenzen
- Ablauf / Prozess- was passiert wann
- Zuständigkeit / Auftragsklärung
- Hol- oder Bringschuld
- Verankerung in der Klinik
- Auftrag / Perspektive d. Fachleute
- Haltung d. Fachleute Ang. Gegenüber
- Verschiedene Krankheitsbilder
- Verschiedene Bereiche
- Doppeltes Mandat, Dialog
- Zielüberprüfung
- Zufriedenheit / unterstützt sein
- Verstandesein

Kriterien:

- Die Institution hat einen formulierten Auftrag für Angehörigenarbeit + Thema im QM
- Das Team kennt Mögl. zur Kommunikation mit Ang. ohne Verletzung des Datenschutzes (pragmatische Handhabung d. Schweigepflicht)
- Regelm. Schulung von Mitarb. zum Thema Angehörige -> Kommunikation, Verständnis, Rahmenbedingungen
- Rechte + Pflichten von Angehörigen sind ihnen + dem Personal bekannt
- Die Ang. werden (n. Mögl.) in den therapeutischen Prozess einbezogen
- Spielzeug / Spielmöglichkeiten sind vorhanden + Räumlichkeiten
- Angebote für Angehörige werden evaluiert
- Die Angehörigen wissen Bescheid über das Krankheitsbild
- Die Bezugsperson hat in Erfahrung gebracht, wer die Vertrauenspersonen des Pat. ist und kennt seine soziale Situation
- Die B. klärt den Einbezug von Personen im Umfeld
- Es ist geklärt wer, wann, worüber informiert
- 80% der Angehörigen äussern Zufriedenheit über die Qualität + Quantität der Informationen
- Mit den Angehörigen werden ihre Einflussmöglichkeiten + Grenzen diskutiert
- Die Angehörigen wurden über die Abläufe informiert
- B. informiert sich über die Bedürfnisse der Angehörigen
- Zuständige Personen sind bekannt bei den Angehörigen + Personal
- Zuständige Personen sind erreichbar
- Angehörigen haben Möglichkeiten unabhängig vom B. für Gespräche, Austausch, persönliche Themen
- Angehörigen haben Möglichkeiten zum Austausch mit anderen Angehörigen
- Aktuelles Infomaterial über Angebote/Krankheitsbilder etc. liegt auf + wird aktiv abgegeben
- Es gibt einen Raum für Gespräche

- Es stehen %-Stelle zur Verfügung auch für nichtverrechenbare Leistungen (z.B. Amb. Gespräche)
- Finanzierung für Angehörigenangebote (Gespräche, Kurse v.a.) ist gewährleistet

Qualitätsstandards / Indikatoren:

Standard: Die Mitarbeiter/innen sind kompetent im Umgang mit Angehörigen

4 Punkte
2 Punkte

Indikatoren:

- Regelm. Schulung von Mitarbeiter/innen im Umgang mit Angehörigen (Kommunikation, Verständnis, Rahmenbedingungen v.a.)
- Rechte/Pflichten von Angehörigen sind dem Personal bekannt
- Das Team kennt Möglichkeiten zur Kommunikation mit Ang. Ohne Verletzung des Datenschutzes (Schweigepflicht)
- Die Angehörigen äussern, dass sie sich ernst genommen fühlen
- Es finden Angehörigengespräche statt
- Triage: wer braucht was

Standard: Es besteht ein formulierter Auftrag (Leitbild, PR, QM) für die Angehörigenarbeit in der Klinik/Institution (strategisch), es gibt ein Konzept für AA

7 Punkte

Indikatoren:

- Es stehen Stellen % zur Verfügung
- Es gibt ein Konzept für AA
- Es stehen finanz. Ressourcen zur Verfügung (für nicht verrechenbare Gespräche + Angebote)
- Es gibt eine Angehörigenberaterin ausserhalb des Behandlungsteams (Stelle)
- Die Zuständigkeiten sind definiert: wer macht was, wann
- Erreichbarkeit ist gewährleistet und transparent
- Ang. haben Möglichkeit zum Austausch mit anderen Ang. (z.B. Gruppe, Selbsthilfe)
- Angebote für Ang. werden evaluiert, 80% der Ang. äussern Zufriedenheit über Qualität + Quantität der Informationen
-

Standard: Angehörigen- und Patientenfreundliche Infrastruktur

6 Punkte

Indikatoren:

- Es gibt einen Raum für Familien, Gespräche von Angehörigen & Pat.
- Es gibt ein Kinderzimmer od. Spielecke
- Es gibt eine Cafeteria o.ä.
- Es gibt Infoständer mit Broschüren
- Gut informierte Porte/Empfang
- Gute Beschilderung

Standard: Die Angehörigen sind informiert über

1 Punkt 4 Punkte

Indikatoren:

- ihre Rechte + Pflichten
- das Krankheitsbild
- den Umgang mit dem/der Erkrankten zu Hause
- ihre Einflussmöglichkeiten + Grenzen
- die Ressourcen des Patienten
- die Abläufe in der Institution
- die Phasen der Behandlung
- zuständige Personen und ihre Erreichbarkeit
- Unterstützungsmöglichkeiten nach der Klinik/in Krisen
- Unterstützungsmöglichkeiten für sich selber