

# Qualitätsstandard Angehörigenarbeit Psychiatrie

Eine Empfehlung



Verein Netzwerk  
Angehörigenarbeit Psychiatrie

[www.angehoerige.ch](http://www.angehoerige.ch)

Angehörige sind Menschen, die in enger Beziehung zur erkrankten Person stehen. Dabei ist es uns ein Anliegen, dass auch minderjährige Kinder als Angehörigengruppe wahrgenommen werden.

# Qualitätsstandard Angehörigenarbeit Psychiatrie

- 1.** Die Angehörigenarbeit ist ein integrierter Bestandteil der Strategie sowie des Leitbildes der Institution
- 2.** Es besteht ein Konzept für die Angehörigenarbeit
- 3.** Das Konzept der Angehörigenarbeit wird umgesetzt
- 4.** Die Angehörigenarbeit wird regelmässig überprüft
- 5.** Die Mitarbeitenden sind im Umgang mit Angehörigen geschult
- 6.** Die Zuständigkeiten, Kompetenzen und Prozesse für die Angehörigenarbeit sind geregelt und bekannt
- 7.** Eine empathische, wertschätzende Grundhaltung Angehörigen gegenüber ist Bestandteil der professionellen Haltung
- 8.** Der Umgang mit der Schweigepflicht ist geregelt und umgesetzt
- 9.** Der Einbezug der Angehörigen von Eintritt bis und mit Austritt ist ein Bestandteil des Behandlungsprozesses
- 10.** Es besteht eine klare Informationspolitik
- 11.** Es besteht umfangreiches schriftliches Informationsmaterial für Angehörige
- 12.** Angehörige werden mündlich umfassend und zeitnah informiert
- 13.** Die Angehörigen fühlen sich entlastet
- 14.** Die Angehörigen sind zufrieden
- 15.** Die Patientinnen und Patienten sind zufrieden

## Einleitung

Der Verein Netzwerk Angehörigenarbeit Psychiatrie (NAP) bezweckt die Professionalisierung und Vernetzung von Fachleuten, die in psychiatrischen Institutionen in der Angehörigenarbeit tätig sind. Zwei unserer vielfältigen Vereinsaufgaben sind die

- Formulierung von erfahrungsbasierten Empfehlungen für qualitativ gute Angehörigenarbeit, welche interessierten Fachleuten zugänglich gemacht werden.
- Erhöhung des Stellenwertes der Angehörigenarbeit in der psychiatrischen Versorgung/Behandlung und Förderung des Wissens unter Fachpersonen.

An der Fachtagung im Herbst 2008 wurde in mehreren Arbeitsgruppen die Grundlage geschaffen für einen Qualitätsstandard. Der Verein hat die Firma Social-Design mit Frau Dr. Regula Ruffin aus Bern beauftragt, in Zusammenarbeit mit dem Vereinsvorstand die Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen zu bearbeiten und Qualitätskriterien zu formulieren. Während der Vernehmlassungsfrist hatten die Mitgliederinstitutionen sowie Patienten- und Angehörigenvereinigungen wie auch die Berufsverbände die Möglichkeit wahrgenommen, Stellung zu beziehen. Für die konstruktive Kritik und die hilfreichen Anregungen bedanken wir uns an dieser Stelle. Sehr erfreulich war zu erfahren, dass viele Institutionen die eigene Grundhaltung gegenüber der Angehörigenarbeit in diesen Empfehlungen wieder finden und das Dokument als Grundlage für ein Konzept nutzen wollen.

Die Konkretisierung für den eigenen Betrieb dieser 15 Qualitätspunkte liegt in den Händen der Institutionen. Je nach Behandlungsauftrag, Organisationsstruktur oder Strategie des Betriebes werden die Empfehlungskriterien sicher unterschiedlich ausgelegt und mit Inhalten gefüllt werden.

Das vorliegende Dokument beschreibt die Auslegung des NAP in Bezug auf professionelle Angehörigenarbeit und hat empfehlenden Charakter. Gerne stellen wir den Institutionen diese Qualitätsempfehlungen zur Verfügung.

Januar 2011, Vorstand NAP

# Qualitätsstandard Angehörigenarbeit Psychiatrie

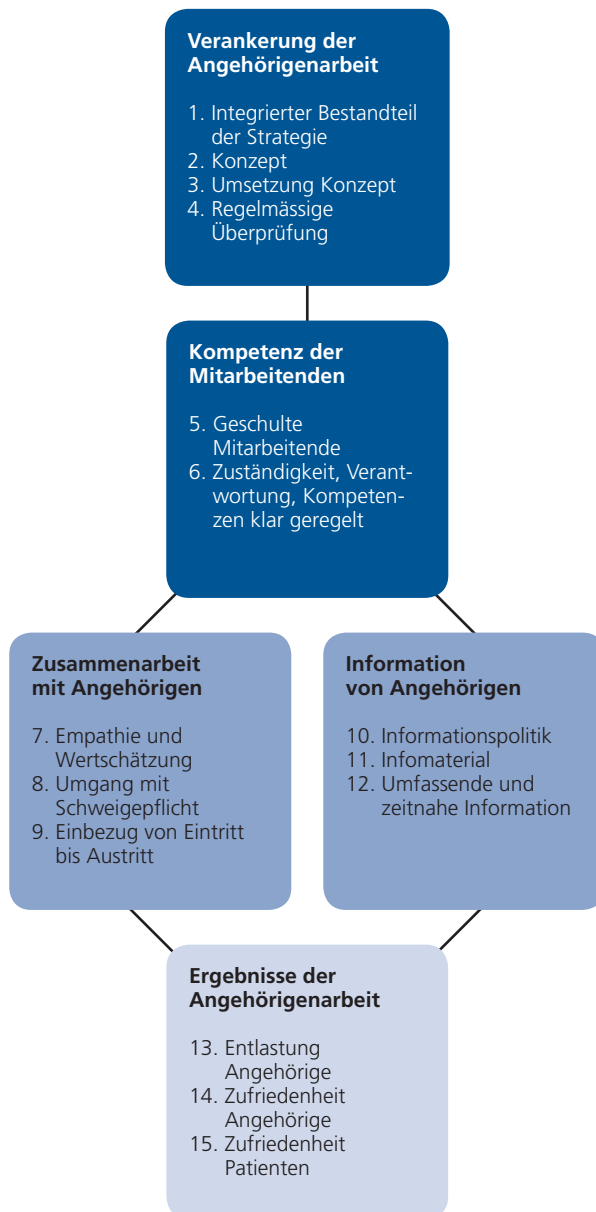


Abb. Übersicht über den Qualitätsstandard der Angehörigenarbeit Psychiatrie

## Verankerung der Angehörigenarbeit

1. Integrierter Bestandteil der Strategie
2. Konzept
3. Umsetzung Konzept
4. Regelmässige Überprüfung

# Haltung und Verankerung Angehörigenarbeit

## 1. Die Angehörigenarbeit ist ein integrierter Bestandteil der Strategie sowie des Leitbildes der Institution. Im Leitbild ist die Angehörigenarbeit explizit festgehalten.

- Es stehen finanzielle Ressourcen für die Angehörigenarbeit zur Verfügung
- Es stehen personelle Ressourcen für die Angehörigenarbeit zur Verfügung
- Die Institution erbringt spezifische Angebote (wie z.B. Informationsveranstaltungen, Gesprächsgruppen, etc.)
- Es gibt eine Anlaufstelle für Angehörige ausserhalb der Behandlungsteams

### Überprüfung

Überprüfung anhand der Konsultation von Unterlagen (wie z.B. Strategie, Leitbild, Budget, Personalplanung, Organigramm, etc.); Befragung von Angehörigen; Befragung von Mitarbeitenden; Besichtigung der Infrastruktur; etc.

## 2. Es besteht ein Konzept für die Angehörigenarbeit

- Das Konzept beinhaltet mindestens Aussagen zu den Zielen, den Angeboten, der Methodik und dem Umgang mit Beschwerden seitens Angehöriger
- Die Zuständigkeiten, die Koordination und die Zusammenarbeit mit den Patientinnen und Patienten, den Angehörigen, den verschiedenen Diensten, Fachpersonen<sup>1</sup> und diversen Partnern sind geregelt
- Der Umgang mit Beschwerden von Angehörigen ist standardisiert und bekannt

### Überprüfung:

Überprüfung anhand der Konsultation von Unterlagen (wie Konzept, Leitbild, Budget, etc.); Konsultation des Personalbestandes (wie z.B. für QM zuständige Person, Projektgruppen bei bestimmten die Angehörigen betreffenden Fragen, etc.); etc.

<sup>1</sup> Fachpersonen sind jene Personen, welche in den Behandlungsprozess involviert sind. Mitarbeitende sind Fachpersonen und alle Personen, die in irgendeiner Form in der Institution arbeiten und mit Angehörigen Kontakt haben (wie z.B. Reinigungspersonal, Empfangspersonal, Personal Hotellerie, Personal Finanzen und Rechnungen, etc.).

### **3. Das Konzept der Angehörigenarbeit wird umgesetzt**

- Die Fachpersonen kennen die Angebote der Institution
- Angehörige haben Ansprechpartner für ihre Anliegen und Fragen
- Die Erreichbarkeit der Ansprechpartner ist gewährleistet und transparent
- Bedürfnisse Angehöriger werden erfasst

#### **Überprüfung**

Nachfragen in Mitarbeitergesprächen und Konsultation von Mitarbeitergesprächs-Unterlagen; Beobachtung von Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende; Befragung der Angehörigen; Vorhandensein von Checklisten bzgl. Erfassung von Bedürfnissen der Angehörigen; Konsultation und Verständlichkeit der Informationen (Öffnungszeiten, etc.); etc.

### **4. Die Angehörigenarbeit wird regelmässig überprüft**

- Angebote für Angehörige werden evaluiert und bei Bedarf angepasst
- Die Angehörigenarbeit wird in den Mitarbeitergesprächen beurteilt

#### **Überprüfung**

Überprüfung der Evaluationsfrequenz (anhand der Konsultation von Protokollen, Befragung von Mitarbeitenden, Darlegung von Massnahmen infolge der Evaluationsergebnisse, etc.); Nachfragen in Mitarbeitergesprächen und Konsultation von Mitarbeitergesprächs-Unterlagen; Befragung der Angehörigen; etc.

## Kompetenz der Mitarbeitenden

### 5. Die Mitarbeitenden sind im Umgang mit Angehörigen geschult

- Die Mitarbeitenden werden bei Stellenantritt auch in die Angehörigenarbeit eingeführt
- Schulungen und Weiterbildungen im Umgang mit Angehörigen werden den Fachpersonen sowie den weiteren Mitarbeitenden ermöglicht
- Die Mitarbeitenden pflegen einen respektvollen Umgang mit Angehörigen
- Die Mitarbeitenden fühlen sich im Umgang mit Angehörigen sicher
- Die Mitarbeitenden kennen Möglichkeiten zur Kommunikation mit Angehörigen ohne Verletzung des Datenschutzes oder der Schweigepflicht

#### Überprüfung

Konsultation von Dokumenten (wie Einarbeitungsplan, Broschüre und Intranet-Information, Internes Aus- und Weiterbildungsangebot, Qualitätsmanagementkonzept); Eruierung aktueller QM-Projekte; Nachfragen in Mitarbeitergesprächen und Konsultation von Mitarbeitergesprächsunterlagen; Beobachtung von Einführungsschulungen; Befragung von Mitarbeitenden; Befragung von Vorgesetzten; etc.



## **6. Die Zuständigkeiten, Kompetenzen und Prozesse für die Angehörigenarbeit sind geregelt und bekannt**

- Die Mitarbeitenden kennen die Zuständigkeiten und Abläufe der Angehörigenarbeit
- Alle Mitarbeitenden sind sich ihrer Rolle im Umgang mit Angehörigen bewusst
- Rechte und Pflichten von Angehörigen sind den Mitarbeitenden bekannt
- Angehörige wissen, wer welche Unterstützungsangebote erbringt

### **Überprüfung**

Konsultation von Dokumenten (wie Einarbeitungsplan, Konzept, Stellenbeschreibungen, etc.); Aktennotizen von Mitarbeitergesprächen; Befragung der Angehörigen; etc.

## Zusammenarbeit mit Angehörigen

### **7. Eine empathische, wertschätzende Grundhaltung Angehörigen gegenüber ist Bestandteil der professionellen Haltung**

- Angehörige werden als Anspruchsgruppe ernst genommen
- Der Einsatz von Angehörigen wird anerkannt und gewürdigt
- Mitarbeitende begegnen Angehörigen in einer respektvollen Art und Weise
- Anzeichen von Stress oder Überforderung von Angehörigen werden von den Psychiatriefachpersonen erkannt und angesprochen
- Die Fachpersonen kennen die Belastungen und die Lebenssituation der Angehörigen

#### **Überprüfung**

Befragung der Angehörigen (mit Fragen wie z.B.: Werden Termine eingehalten? Wird zurückgerufen? Wird erklärt, wenn ein Termin nicht eingehalten werden kann?); etc.

### **8. Der Umgang mit der Schweigepflicht ist geregelt und umgesetzt**

- Bei Eintritt wird mit dem Patienten, der Patientin geklärt, ob, wer und worüber welchem Angehörigen Informationen weitervermittelt werden dürfen
- Das Recht der Patientin, des Patienten auf Kontaktsperre wird respektiert, kommuniziert und regelmässig überprüft
- Datenschutzaspekte werden gemäss den gesetzlichen und institutions-spezifischen Regelungen eingehalten

#### **Überprüfung**

Befragung von Patientinnen und Patienten; Analyse von Patientenakten; schriftliche oder mündliche Befragung von Angehörigen; etc.

## 9. Der Einbezug der Angehörigen von Eintritt bis und mit Austritt ist ein Bestandteil des Behandlungsprozesses

- Die Prozesse zum Thema Angehörigenkontakte sind beschrieben
- Gefässe für Angehörigenkontakte sind vorhanden (Angehörigensprechstunden, Angehörigenvisiten, telefonische Kontaktzeiten, Beratungsstelle)
- Art und Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit Angehörigen ist standardisiert
- Angehörige werden aktiv kontaktiert
- Es besteht ein kontinuierlicher Kontakt mit den Angehörigen
- Die Angehörigen wissen, in welchen Bereichen sie den Patienten, die Patientin unterstützen und in welchen Bereichen sie Verantwortung abgeben können
- Angehörige werden bei Abschluss der Behandlung über weitere Hilfsangebote informiert

### Überprüfung

Befragung der Angehörigen; Befragung von Angehörigenvereinigungen; Befragung von Patientinnen und Patienten; Evaluation des Angebotes; Konsultation der Patienten-Akten; proaktive Zusammenarbeit und Auswertung mit Angehörigenvereinigungen; etc.

## Information von Angehörigen

### 10. Es besteht eine klare Informationspolitik

- Es gibt in jeder Institution einen Standard für die Informationsvermittlung an Angehörige
- Die Zuständigkeiten, Verantwortungen und Schnittstellen der Informationsvermittlung sind festgelegt
- Die Dokumentation der Information ist definiert

#### Überprüfung

Konsultation von Unterlagen (wie Informationskonzept oder Informationskapitel im Konzept Angehörigenarbeit, Flyer, Homepage, etc.); Befragung der Angehörigen (z.B. bzgl. Nachvollziehbarkeit) etc.

### 11. Es besteht umfangreiches schriftliches Informationsmaterial für Angehörige<sup>2</sup>

Die Institutionen verfügen über, legen auf und geben ab, z.B.:

- Broschüren über Krankheitsbilder
- Informationsmaterial zum Angebot und zur Institution
- Merkblätter über Stationsabläufe
- Visitenkarten mit Name und Telefonnummer der Bezugsperson, der Station, der behandelnden Fachperson
- Informationsmaterial mit Hinweisen zu Angehörigen- und Selbsthilfegruppen
- Informationsmaterial zu Veranstaltungen wie Trialog, Vorträgen, Kursen
- Das Informationsmaterial liegt in verschiedenen Sprachen vor.

#### Überprüfung

Konsultation von Unterlagen (wie bestehende Arbeits- und Informationsunterlagen zur Angehörigenarbeit in mehreren Sprachen); Befragung der Angehörigen; Beobachtung von Situationen, in welchen das Informationsmaterial abgegeben wird; etc.

---

<sup>2</sup> Abhängig von Institutionsart und Zielgruppe

## 12. Angehörige werden mündlich umfassend und zeitnah informiert

- Mitarbeitende beantworten Fragen von Angehörigen direkt oder vermitteln zeitnah einen Gesprächstermin mit der entsprechenden Bezugsperson
- Angehörige sind informiert über:
  - ihre Rechte und Pflichten
  - die Abläufe in der Institution
  - zuständige Personen und ihre Erreichbarkeit
  - das Krankheitsbild
  - Symptome und Frühwarnsymptome der Erkrankung
  - Medikamente und deren erwünschte sowie unerwünschte Wirkungen
  - die Phasen der Behandlung
  - über die Dienstleistungen von Versicherungen und Sozialdiensten (wie IV, Krankentaggeld, Ergänzungsleistungen und Militärversicherung etc.) für die Betroffenen zur finanziellen Entlastung der Angehörigen
  - die Austrittsplanung
  - den Umgang mit dem Erkrankten zu Hause
  - ihre Einflussmöglichkeiten und Grenzen
  - Unterstützungsmöglichkeiten nach dem Klinikaufenthalt und in Krisen
  - Unterstützungsmöglichkeiten für sich selber
  - Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen und Angebote für sich
  - Es sind Räumlichkeiten für ein ungestörtes Gespräch vorhanden
  - Es besteht eine Sensibilität bzgl. Sprach- und Kulturvermittlungsbedarf bei fremdsprachigen Angehörigen, mit der Möglichkeit zum Beizug von Dolmetschern

### Überprüfung

Konsultation von Unterlagen (wie Informationsschreiben, Flyer, Homepage, Informationsblätter in verschiedenen Sprachen, etc.); Befragung der Angehörigen; Beobachtung bzgl. Sensibilität von Sprach- und Kulturmittlungsthemen bei fremdsprachigen Angehörigen; etc.

## Ergebnisse der Angehörigenarbeit

- 13. Entlastung Angehörige
- 14. Zufriedenheit Angehörige
- 15. Zufriedenheit Patienten

# Ergebnisse Angehörigenarbeit

## 13. Die Angehörigen fühlen sich entlastet

- Die Angehörigen schätzen nach einem Beratungsgespräch, einer Unterstützungsleistung und/oder nach einer Information ihre Lebensqualität höher ein als zuvor
- Die Angehörigen fühlen sich angehört und ernst genommen
- Die Angehörigen fühlen sich in ihren Aufgaben unterstützt
- Die Angehörigen kennen ihre Einflussmöglichkeiten und Grenzen
- Die Angehörigen wissen, wohin sie sich wenden können bei der nächsten Krise des erkrankten Familienmitgliedes

### Überprüfung

Befragung der Angehörigen; Beobachtung der Fachpersonen resp. Angehörigenberatung; Analyse der Dokumentation in der Angehörigenberatung (wo vorhanden); etc.

#### **14. Die Angehörigen sind zufrieden**

- Die Angehörigen äussern sich zufrieden über die Qualität und das Angebot der Institution
- Die Angehörigen nutzen das Angebot
- Die Angehörigen fühlen sich in der Institution wahrgenommen und willkommen
- Die Angehörigen fühlen sich in der Institution unterstützt
- Die Angehörigen fühlen sich durch das Behandlungsteam entlastet
- Angehörige bringen ihre Erfahrungen und Anliegen ein

##### **Überprüfung**

Befragung von Angehörigen; Benutzungsziffer; Statistik; etc.

#### **15. Die Patientinnen und Patienten sind zufrieden**

- Die Patientinnen und Patienten äussern sich zufrieden über die Zusammenarbeit mit den Angehörigen und den Fachpersonen (Trialog)
- Die Patientinnen und Patienten fühlen sich durch die Unterstützung ihrer Angehörigen entlastet

##### **Überprüfung**

Befragung von Patientinnen und Patienten; etc.



Verein Netzwerk  
Angehörigenarbeit Psychiatrie

[www.angehoerige.ch](http://www.angehoerige.ch)

