

# Konzept Angehörigenarbeit

(Zur besseren Lesbarkeit des Dokuments wurde für Personenbezeichnungen mehrheitlich die männliche Form benutzt. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter gemeint.)

**Angehörige psychisch kranker Menschen stehen sehr oft unter hohen emotionalen und wirtschaftlichen Belastungen.**

**Sie tragen Sorge für den gemeinsamen Haushalt und sind Erbringer von Pflegeleistungen.**

**Sie leiden unter Rollenkonflikten und Mängeln im Gesundheitswesen.**

Chris Abderhalden

in Dorothea Sauter et al.; Lehrbuch Psychiatrischer Krankenpflege; Hans Huber Verlag, Bern 2006; S. 461 ff

## 1. Ausgangslage

Angehörige von Menschen mit psychischen Störungen sind vor und nach einer Hospitalisation eines Familienmitgliedes extremen Belastungen ausgesetzt.

In unseren Psychiatrie-Diensten Süd wird die Angehörigenarbeit fallbezogen und in den verschiedenen Abteilungen mit unterschiedlicher Intensität wahrgenommen, bisher bestehen aber keine Geschäftseinheiten übergreifende und nachhaltige Konzepte.

Durch die kürzeren Aufenthaltszeiten fehlen für Angehörige konstante Bezugspersonen als Ansprechpartner.

Ausserdem geraten durch die deutlich kürzeren stationären Aufenthalte Angehörige oft in gravierende Überlastungs- und Übermüdungssituationen. Um in dieser (oft monatelangen) Stresssituation nicht selber krank zu werden, brauchen Angehörige professionelle Unterstützung. Sie haben dringende Fragen zu den Krankheitsbildern, Medikamenten und zum praktischen Umgang mit ihren kranken Eltern, Kindern, Partnern oder Freunden.

### **Konzeptgruppe:**

M. Kammer-Spohn, Leitender Arzt Allgemeine Psychiatrie, Projekt + Leitung

Margrit Blattner (Laienvertreterin, VASK)

Pia Conradt, Psychiatrie-Zentrum Rheintal

Ladina Flurin, Psychiatrie-Zentrum Werdenberg-Sargans

Thomas Kieser, Psychiatrie-Zentrum Linth

Lilo Kunz, Klinik St. Pirminsberg

Jolanda Nadig, Klinik St. Pirminsberg

Daniel Strub, Klinik St. Pirminsberg

Die Stäbe Qualität, Controlling, Kommunikation und die Informatik werden angesichts des Umfangs des Projektes frühzeitig eingebunden.

## **2. Ziele der erweiterten Angehörigenarbeit**

An allen vier Standorten der Psychiatrie-Diensten Süd soll die bestehende Angehörigenarbeit und die damit verbundene Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit professionalisiert, gezielt erweitert und als Standard in den Berufsalltag integriert werden. Die Angehörigenarbeit wird nach Möglichkeit mit anderen, ergänzenden Diensten in den Geschäftseinheiten vernetzt.

Unter Angehörigenarbeit verstehen alle Mitarbeitenden eine offene, informierende, integrierende und unterstützende Arbeitshaltung. Sie gehört zur Philosophie unserer Dienste, wird von allen mitgetragen und im interdisziplinären Austausch weiterentwickelt.

Mit diesen Massnahmen verbessern wir nachhaltig die Behandlung. Durch eine effektivere Rückfallprophylaxe können Hospitalisationen öfters vermieden werden und die Lebensqualität aller Beteiligten wird positiv beeinflusst.

Wir bieten ein umfassendes, auf die Bedürfnisse der Angehörigen abgestimmtes Angebot an Hilfeleistungen an.

Durch kontinuierliche Vernetzung mit bestehenden Institutionen, Organisationen und Selbsthilfegruppen, Fachleuten, etc. erweitern wir den Nutzen für Angehörige laufend.

Unsere Angehörigenarbeit wird in die laufenden Qualitätsmanagementprozesse unserer Institutionen integriert.

Unsere Angehörigenarbeit fördert die Enttabuisierung von psychischen Krankheiten durch die damit verbundene sorgfältige Öffentlichkeitsarbeit.

## **3. Definition "Angehörige"**

Angehörige sind Eltern, Kinder, Geschwister, Partner und Freunde, teilweise auch Amtspersonen wie Beistände, Vormünder oder Wohnheimbetreuer, in speziellen Situationen auch Nachbarn und Arbeitgeber.

Die Angehörigen sind Teil eines stark belasteten Familiensystems oder Lebensumfeldes und sollten darum aktiv und regelmässig in den Behandlungsprozess einbezogen werden.

## **4. Definition "Angehörigenarbeit"**

Angehörigenarbeit beinhaltet auch fall- und patientenunabhängige Beratung und Informationsvermittlung an Angehörige.

Informierte und vernetzte Angehörige stabilisieren das ganze Familiensystem und leisten so einen wesentlichen Beitrag zur Rezidivprophylaxe.

Alle verschiedenen Berufsgruppen in den Psychiatrischen Diensten Süd sind an der Angehörigenarbeit beteiligt, indem sie über die Patienten hinaus das ganze soziale Netz wahrnehmen und im langfristigen Interesse aller Beteiligten unterstützen.

## **5. Organisation der Angehörigenarbeit**

Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen wird von allen Mitarbeitenden wahrgenommen und interdisziplinär in den einzelnen Geschäftseinheiten koordiniert.

In den Teams wird die Angehörigenarbeit durch Ressortverantwortliche vertreten.

Zur Unterstützung der oben beschriebenen generellen Angehörigenarbeit wird eine Koordinationsstelle Angehörigenarbeit übergreifend über die Geschäftseinheiten eingeführt und von einer Fachperson wahrgenommen.

Diese Stabsstelle Angehörigenarbeit umfasst 60 Stellenprozent und ist direkt dem Chefarzt, resp. dem prozessverantwortlichen Kaderarzt unterstellt. Sie wirkt in alle Geschäftseinheiten gleichmässig. Der Arbeitsplatz ist zentral am Standort Trübbach angesiedelt.

Die Stabsstelle wird fachlich-inhaltlich unterstützt durch die Arbeitsgruppe Angehörigenarbeit. Die fachlichen Inputs aus den Bereichen Kommunikation und Qualität fliessen gezielt und kontinuierlich in die laufende Arbeit ein.

Die Angehörigen selbst sind über eine Vertreterin der VASK in die Angehörigenarbeit und die Konzeptgestaltung einbezogen. Der Koordinator Angehörigenarbeit/Angehörigenberater ist vollberechtigtes Mitglied der Arbeitsgruppe und erhält eine Aufwandsentschädigung.

Zur Entlastung der Abteilungen kann die Koordinationsstelle Angehörigenberatung direkt von allen Mitarbeitenden beigezogen werden.

Durch gezielte interne und externe Weiterbildung wird die Qualifikation der Mitarbeitenden sichergestellt.

In regelmässigen Abständen wird die Angehörigenarbeit auf ihre Qualität und Nützlichkeit hin überprüft, bei Bedarf wird das Konzept angepasst.

Die Angehörigenarbeit der Psychiatrie-Dienste Süd erfolgt koordiniert mit der Öffentlichkeitsarbeit und den anderen Angeboten unserer Institution.

Die Angehörigenarbeit der Psychiatrie Süd ist regional und überregional vernetzt mit anderen Anbietern, Selbsthilfegruppen und Stiftungen.

Unsere Institution ist Mitglied im Verein *NAP, Netzwerk Angehörigenarbeit Psychiatrie*. Durch diese Mitgliedschaft haben alle Mitarbeitenden vergünstigten Zugang zu den jährlichen NAP-Fachtagungen und themenbezogenen Fortbildungen, ebenso zu den Materialien, Referaten und Literaturempfehlungen auf der Vereinshomepage ([www.angehoerige.ch](http://www.angehoerige.ch)).

Die Angebote der Koordinationsstelle Angehörigenarbeit/Angehörigenberatung werden aktiv und passiv an Angehörige, Patienten, Mitarbeitende und Interessierte kommuniziert (persönliche Einladung, Flyer, Internet, Informationstafeln).

Die Eigenständigkeit des Koordinators Angehörigenarbeit/Angehörigenberaters bedingt eine umfassende Qualifikation mit psychotherapeutischen und sozialpsychiatrischen Kenntnissen und Erfahrungen sowie guten Kenntnissen der eigenen Institution.

## **6. Mögliche Beratungs-Angebote**

### **Aktiver Einbezug in den Behandlungsprozess**

Die nächsten Angehörigen werden in den Behandlungsprozess mit einbezogen. Sie sind wichtige Informationsträger und helfen uns, die Vorgeschichte und die Krankheitsentwicklung zu verstehen. Die Angehörigen wiederum werden über die Krankheit, deren Behandlung und den unterstützenden Umgang mit dem Patienten informiert, so dass sie in der Lage sind, optimal unterstützend dem Patienten zur Seite zu stehen.

### **Gruppenangebote (Seminare und Vorträge)**

Die Gruppenangebote sind wohnortnah und dienen der Information, der Psychoedukation (Krankheitskonzepte, Behandlung, Prophylaxe etc.) und dem Empowerment (Besinnen auf eigene Stärken und Schulen im Umgang mit Patienten etc.) von Angehörigen. Die Zielgruppe kann im Sinne der Entstigmatisierung und Transparenz auch andere Interessierte und Betroffene selbst beinhalten.

### **Beratungs-Telefon**

Das "Beratungs-Telefon" ist ein niederschwelliges Beratungsangebot und kann sowohl von den Angehörigen wie von den Mitarbeitenden für Auskünfte, kurze Beratungen oder Vereinbarung von gezielten Beratungsgesprächen genutzt werden. Das Beratungs-Telefon hat festgelegte Präsenzzeiten.

### **Einzelberatung**

Einzelberatungen für Angehörige und Mitarbeitende sind hilfreich und entlastend und können von jedermann in Anspruch genommen werden.

Die Angehörigen melden sich in eigener Verantwortung direkt bei der Beratung an<sup>1</sup>.

Als niederschwelliges Angebot besteht bei anfallender Beratung kein Dokumentationsbedarf.

Anhand einer aktualisierten Liste aller Hilfsangebote im Einzugsgebiet der Psychiatrie-Dienste Süd wird Unterstützung vermittelt.

### **Team-Support**

Eine sporadische Präsenz des Koordinators Angehörigenarbeit/Angehörigenberaters in Teamsitzungen fördert die offene Kommunikation und damit das gegenseitige Vertrauen.

Weiterhin ist auch die gezielte Anforderung zum Teamsupport einzelner Behandlungsteams möglich.

### **Wissen vermitteln**

---

<sup>1</sup> Die Vernetzung der Angehörigenberatung mit dem ganzen Dienst wird zu Beginn der Zusammenarbeit mit den Angehörigen thematisiert. Die Zusammenarbeit soll unter Wahrung des Datenschutzes transparent sein.

Angehörige und Öffentlichkeit: Infothek/Bibliothek vor Ort in den Geschäftseinheiten für Angehörige  
Fachleute: Infothek, Forschungsergebnisse, Publikationen im Extranet, Mail-Service von Fachleuten für  
Fachleute

## **7. Aufgaben der verschiedenen Rollenträger**

### **Geschäftsleitung**

- Verabschiedet das Grob- und Feinkonzept „Angehörigenarbeit“, überprüft deren Umsetzung, setzt den Budget-Rahmen und sichert eine langfristige Finanzierung.
- Vertritt und kommuniziert dieses Konzept und die dahinter stehende Philosophie nach Innen und nach Aussen.
- Entscheidet in Absprache mit dem Koordinator und der Arbeitsgruppe über die Weiterentwicklung der Angehörigenarbeit und der Angehörigenberatung.
- Bestimmt in Absprache mit dem Koordinator Angehörigenarbeit/Angehörigenberater die Mitglieder der Arbeitsgruppe.

### **Ergänzende Dienste: Qualität, Controlling und Kommunikation**

- Sichern im Auftrag der Geschäftsleitung die Umsetzung auf allen Stufen.

### **Arbeitsgruppe**

- Ist Beratungsorgan und fachlicher Beirat für den Koordinator Angehörigenarbeit/Angehörigenberater
- Ist interdisziplinär und standortübergreifend zusammengesetzt, trifft sich regelmässig, mindestens halbjährlich.
- Ist Beratungsorgan für die Psychiatrie-Leitung.
- Begleitet den Implementierungsprozess.

### **Koordinator Angehörigenarbeit / Angehörigenberater**

- Steht im aktiven Austausch mit dem Vorgesetzten, der Geschäftsleitung, der Arbeitsgruppe und den ergänzenden Diensten.
- Entwickelt die Angehörigenarbeit an allen vier Standorten der Psychiatrie-Dienste Süd.
- Ist Ansprechperson für alle Berufsgruppen, wenn es um Fragen der aktiven Zusammenarbeit mit den Angehörigen geht.

- Organisiert und koordiniert die verschiedenen Angebote für Angehörige: Vorträge, Seminare, Monatsgruppe, Beratungs-Telefon, Einzelberatung.
- Führt Beratungen durch.
- Organisiert und koordiniert die verschiedenen Angebote für Mitarbeitende: Interne / externe WB.
- Hält Kontakt zu anderen Anbietern, dem Verein NAP, Stiftungen und Selbsthilfegruppen.
- Baut das Angebot nachfrageorientiert und zielgerichtet aus und initiiert die Weiterentwicklung.
- Trägt Budget-Verantwortung.
- Sorgt sich um eine Vertretungslösung bei planbaren Abwesenheiten.

#### **Chefarzt, resp. prozessverantwortlicher Kaderarzt**

- Vorgesetztenfunktion zum Koordinator Angehörigenarbeit/Angehörigenberater.
- Unterstützt die Angehörigenarbeit im ganzen Dienst ideell und organisatorisch.
- Leitet die Arbeitsgruppe Angehörigenarbeit.

#### **Ressortverantwortliche Mitarbeitende**

Achten innerhalb der einzelnen Stationen, Abteilungen und Geschäftseinheiten speziell auf Themen der Angehörigengruppen.

#### **Therapeutische Mitarbeitende**

Ärzte, Pflegefachpersonen, Psychologinnen, Sozialarbeiterinnen oder auch Therapeuten beziehen in Ihre Arbeit mit den Patienten die Angehörigen in den Behandlungsprozess soweit als möglich und transparent mit ein. Sie beachten die Rechte von Patienten wie auch von Angehörigen.

#### **Sekretärinnen (Empfang)**

Geben Angehörigen und Dritten Informationen über die Angebote der Angehörigenberatung weiter. Sie haben oft den Erstkontakt mit den Angehörigen und stellen mit ihrer Fach- und Sozialkompetenz wichtige Weichen!

## **8. Budget**

Alle oben genannten Angebote werden finanziell vom Psychiatrischen Dienst getragen. Während der 2-jährigen Implementierungsphase wird das Budget im Rahmen eines fortlaufenden strategischen Projekts aus dem Innovationspool bestritten.

Vorerst kann ein Budget für die Angebote von 40.000 Franken angenommen werden, zusätzlich zu ca. 80.000 Fr. zur Besetzung der 60%Stelle.  
Der Koordinator Angehörigenarbeit/Angehörigenberater erstellt ein jährliches Budget für die Gruppenangebote.  
Der NAP-Jahresbeitrag wird budgetiert.

## **9. Genehmigung / Inkraftsetzung**

Gesamtleitungssitzung vom 7.12.2007

Pfäfers, 25. Oktober 2007,  
Kam/jae  
Überarbeitet am 23. Sept. 2008,  
Mei unter Einbezug von Viola Krucker

Projekt F 07-15 Angehörigenarbeit