

ANGEHÖRIGENARBEIT

Angehörigenarbeit hat für uns einen besonders hohen Stellenwert. Wir sehen Angehörige als eine stabilisierende Säule in der Betreuung unsere Bewohner. Insbesondere bei Senioren mit demenziellen Erkrankungen sind sie als Bezugspersonen unverzichtbar. Wir möchten Angehörigen ein offenes und kooperatives Miteinander ermöglichen, indem wir gezielt Begegnungen, Mitsprache und Austausch mit ihnen fördern.

Die Situation der Angehörigen

Dem Heimeinzug sind nicht selten lange Phasen von Belastungen für die Angehörigen vorausgegangen. Für sie bedeutet der Einzug eines nahestehenden Menschen in die stationäre Einrichtung immer eine Neuorientierung und Neuanpassung. Vom Zeitpunkt der Vorentscheidung/Entscheidung zum Einzug in unser Haus bis hin zum Zeitpunkt des Sterbens bieten wir ein differenziertes Angebot von Unterstützungsmaßnahmen an, aus dem der Angehörige geeignete Angebote auswählen kann.

Ziele und Grundsätze

Durch Information, Unterstützung, Motivation, Beratung und Begleitung möchten wir den Angehörigen ein kooperativer Partner sein und in engem Austausch mit ihnen stehen. Folgende Ziele prägen unsere Arbeit:

- Angehörige fühlen sich gut informiert und beraten
- Angehörige sind in Entscheidungsabläufe der Bewohner miteinbezogen
- Zufriedenheit der Angehörigen und Bewohner

Angebote und Maßnahmen der Angehörigenarbeit

- **Information und Kommunikation**

Angehörigenarbeit beginnt für uns bereits vor Einzug des neuen Bewohners. Wir bieten im Vorfeld Gespräche mit unseren professionellen Mitarbeitern an. Auf Wunsch ermöglichen wir auch Hausbesuche.

Information über laufende Veranstaltungen, Termine und Neuigkeiten können Angehörige und Bewohner über unsere in den Wohnbereichen befindlichen Aushangtafeln und an der Info-Zentrale erfahren.

Zu aktuellen Themen werden Angehörige an den regelmäßig stattfindenden Angehörigenabenden informiert (s. u.).

- **Integration der Angehörigen in Alltag des Hauses**

Angehörige entscheiden selbst, in welcher Form und in welchem Zeitumfang sie sich im Haus einbringen wollen. Eine Nichtbeteiligung wird selbstverständlich akzeptiert. Wir bieten verschiedene niedrighschwellige Angebote, um Kontakt und Austausch leicht zu ermöglichen. Die Angebote beziehen sich sowohl auf Bewohner, Mitbewohner, Angehörige und Mitarbeiter.

- **Kommunikationsecke im Eingangsbereich**

Im Eingangsbereich befindet sich eine gemütliche Sitzecke mit Getränkemöglichkeit, die von Angehörigen und Bewohnern gerne genutzt wird. Die Nähe zu den Dienstzimmern der Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung, Verwaltung und Sozialdienst ermöglicht auf Wunsch eine direkte Kontaktaufnahme. Bewusst lassen wir bei Anwesenheit die Bürotüren geöffnet, um unsere Kommunikationsbereitschaft zu signalisieren.

- **Sonntagscafe in der Cafeteria**

Jeden zweiten Sonntag findet in unserer gemütlichen Cafeteria ein Sonntagscafe statt, welches bei Kaffee und Kuchen ein Treffpunkt für Angehörige, Gäste und Bewohner ist.

- **Mahlzeiten und Übernachtung**

Angehörige können jederzeit nach Anmeldung mit ihren Bewohnern Mahlzeiten einnehmen. Der ansprechende Speisesaal steht dafür zur Verfügung. Der wöchentliche Speiseplan ist an den Aushangtafeln einsehbar. Auf Wunsch versuchen wir auswärtigen Angehörigen eine Übernachtung im Haus am Nordwall zu ermöglichen.

- **Kultur- und Festveranstaltungen**

Neben wöchentlichen Aktivierungs- und Beschäftigungsangeboten finden regelmäßige Kultur- und Festveranstaltungen statt (z.B. regelmäßige Gottesdienste, Konzerte, jahreszeitliche Feste, Modenschauen). Zu diesen sind Angehörige herzlich eingeladen.

- **Familienfeiern**

Für Familienfeiern wie Geburtstage, Jubiläen oder auch Trauerfeiern stehen nach Anmeldung kostenlos unsere Gemeinschaftsräume zur Verfügung. Angehörige und Bewohner nutzen gerne dieses Angebot und können auf Bestellung Zusatzleistungen der Küche in Anspruch nehmen.

- **Biografiearbeit**

Die Biografie der Bewohner ist grundlegendes Element für den individuellen Pflegeprozess. Um diesen personenbezogen gestalten zu können und um individuelle Bedürfnisse, Wünsche und Gewohnheiten berücksichtigen zu können, erhalten Angehörige einen Biografiebogen.

- **Angehörigentreffen und Fortbildungsveranstaltungen für Angehörige**

Vierteljährlich finden Angehörigentreffen in Form von Angehörigengesprächsabenden statt.

Angehörige erhalten hier Informationen über das Haus, über neue Entwicklungen und aktuelle Themen. Gleichzeitig bieten die Abende Gelegenheit zum Austausch mit anderen Angehörigen und den teilnehmenden Mitarbeitern.

- **Lob und Tadel**

Unser Beschwerde- und Verbesserungsmanagement ist ein Instrument zur Qualitätssicherung. Wir führen einen offenen Umgang mit Kritik von Angehörigen und sehen diese als Chance für Verbesserungen. Am Büro des Qualitätsmanagements (EG) befinden sich „Anregungskarten“. Auf diesen können Angehörige ihr Anliegen notieren und in den Briefkasten „Lob und Tadel“ einwerfen. Unsere Einrichtungsleitung bespricht diese mit den entsprechenden Bereichen und gibt eine Rückmeldung an die Angehörigen.

- **Angehörigenbefragung**

Zur ständigen Verbesserung unserer Leistungen gemäß unserem Qualitätsmanagement-Systems führen wir regelmäßige (jährliche) Kundenbefragungen durch, die sowohl die Bewohner selbst wie auch die Angehörigen umfassen.