	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0


Konzept Angehörigenarbeit



Das GOLDENHERZ Pflegezentrum befindet sich in dem denkmalgeschützten Gebäude „Wittler – Haus“. Es wurde in 2007 und 2008 total saniert und umgebaut. Die Einrichtung der Altenhilfe besteht aus folgenden Teilbereichen:

- Stationäre Pflegeeinrichtung mit 107 Betten
- Fachpflege Demenz Stationen mit 101 Betten
- Station für Wachkomapatienten mit 20 Betten
- Kurzzeitpflege mit 23 Betten
- Tagespflege mit 30 Plätzen auf 375 qm mit Garten
- Medizinisches Versorgungszentrum (MVZ) mit eigenen Ärzten
- Rehabilitative Therapien in der Physiotherapie-Praxis im Haus
- Beratungs- und Informationsdienst für Senioren und Angehörigen
- Gemeinschafts-, Aufenthalts- und Seminarräume

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	1
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---

	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0


In unseren Konzepten steht die psychosoziale Betreuung, Förderung von allen vorhandenen Fähigkeiten der alten Menschen neben der pflegerischen Grund- und Behandlungspflege im Vordergrund. Ausgehend von dem Wissen über die Biografie des einzelnen Menschen, geht es darum, seine Ressourcen zu erkennen und die Tagesgestaltung auf die individuellen Bedürfnisse, Interessen und Möglichkeiten auszurichten, mit dem Ziel, die Eigenständigkeit und Selbständigkeit zu erhalten und zu fördern.

Die besonderen therapeutischen Möglichkeiten und die kurzen Wege zum Fach- und Hausarzt im eigenen Medizinischen Versorgungszentrum (MVZ) ermöglichen unseren Klienten und Tagesgästen mehr für den Erhalt seiner Gesundheit zu tun, weniger häufig ins Krankenhaus eingeliefert zu werden, und den Lebensabend soweit wie möglich aktiv mit zu gestalten. Tägliche Arztvisiten und Mitwirkung in Fallbesprechungen reduzieren den Medikamenteneinsatz und sorgen für eine deutliche nachweisbare Verlängerung der Lebenszeit. Die Einrichtung bietet ein Milieu, in dem der alte Mensch sich wohl fühlt, verstanden und akzeptiert wird, ein Milieu, das ihm Raum lässt für seine Gewohnheiten und Eigenheiten. Dies setzt voraus, dass das Pflegepersonal dem alten Menschen mit Respekt begegnet und ein Betreuungs- und Pflegeverständnis vorherrscht, das den Menschen in seiner Ganzheitlichkeit wahrnimmt.

Träger: Goldenherz GmbH, Anschrift: Maxstraße 2-4, 13347 Berlin

Das „Goldenherz“ verfügt z.Zt. über 155 Ein- und Zweibettzimmer für Klienten mit Pflegebedürftigkeit in allen Stufen, einen eigenen Wohnbereich für Demenzkranke und 20 Plätze für Wachkoma-Pflege. Eine optimale Betreuung der Klienten wird durch geschultes Pflegepersonal, eigene Therapeuten und Mitarbeiterinnen im begleitenden Dienst gewährleistet. Insgesamt werden bei Vollbelegung im „Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum“ mehr als 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, darunter auch Auszubildende in der Pflege und in der Hauswirtschaft arbeiten.

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	2
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---

	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0

Das Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum hat eine hauseigene Wäscherei, Reinigungsdienst und Küche.

„Die Zufriedenheit der Kunden ist unsere Motivation“


In unserer Einrichtung werden die Klienten ganzheitlich von qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen und mit gehobener technischer Ausstattung gepflegt. Alle dazu erforderlichen Maßnahmen dienen der Beibehaltung und Förderung von Selbstständigkeit, Unabhängigkeit und individueller Lebensgestaltung.

Hierbei ist die Haltung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Bereitschaft geprägt, die Würde des Menschen zu respektieren, vertrauen zu schaffen und ihn als Partner zu begleiten. Die freundliche Atmosphäre und das gepflegte Umfeld unserer Einrichtung sollen einen Lebensraum ermöglichen, in dem man sich wohl fühlt.

Unser abwechslungsreiches Angebot an kulturellen Veranstaltungen und Betreuungsleistungen ermöglicht die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben sowie die Förderung sozialer Kontakte innerhalb und außerhalb des Hauses. Mit allen Partnern streben wir bei der Betreuung unserer Klienten eine offene und faire Zusammenarbeit an.

Einen besonderen Schwerpunkt bildet dabei die Förderung von Kontakten zu den Angehörigen. Um unserem Anspruch gerecht zu werden, benötigen wir ein kompetentes und engagiertes Team. Wir schätzen, fordern und fördern deshalb motivierte selbständig denkende und handelnde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich mit guten Ideen an der Weiterentwicklung gesellschaftlichen Leben sowie die Förderung sozialer Kontakte.

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	3
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---

	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0
			1.11.2008


Die Einbeziehung von Angehörigen in die Pflege unserer Klienten ist unerlässlich. Angehörige sind für uns eine wichtige Informationsquelle, vor allem im Hinblick auf die Gewohnheiten, biografisch prägende Erfahrungen und Ressourcen des Klienten. Da der Klient sich selbst vielfach nicht adäquat äußern kann, sind die Pflegenden daher auf die Hilfe von Angehörigen angewiesen.

Auf der anderen Seite leiden die Angehörigen mitunter viel stärker unter der Krankheit als der Klient selbst. Es ist für die Angehörigen sehr schmerzhaft mitzuerleben, wie ein vertrauter und geliebter Mensch immer weniger derjenige ist, den sie einmal kannten. Fast 70 % aller z.B. dementen Klienten werden von Angehörigen betreut und gepflegt. Dies bedeutet eine große Belastung für die Angehörigen. Viele fühlen sich schuldig oder meinen versagt zu haben, wenn sie fremde Hilfe beanspruchen müssen. Sie geben ihre Angehörigen meist erst in professionelle Hände, wenn sie mit ihren eigenen Kräften völlig am Ende sind.

Ziel von Angehörigenarbeit

- Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu den Angehörigen durch regelmäßige Gespräche
- Überforderung vermeiden
- Entlastung anbieten (Motivation zur Selbstpflege)
- Würdigung der erbrachten „Leistung“ der Angehörigen
- Verbesserung des Wissens der Angehörigen bezüglich der Krankheit
- Hilfsbereitschaft und Ressourcen der Angehörigen stärken und fördern
- Einbeziehung der Angehörigen in die Betreuung und Pflege der Klienten
- Einbeziehung in weitere Perspektivplanung (Einsatz professioneller Dienste)
- Anbieten weiterer Hilfs- und Entlastungsangebote (Tagespflege, Angehörigengruppen)
- Schaffen einer Normalität in einer außergewöhnlichen Situation für Angehörige

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	4
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---

	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0
			1.11.2008

- Reduzierung des Gefühls der Hilflosigkeit der Angehörigen
- Hilfe bei der realistischen Einschätzung der Situation des Klienten
- Anwesenheit der vertrauten Bezugspersonen für unsere Klienten

Ein gutes Angehörigenkonzept mit festen Gesprächszeiten und Möglichkeiten des gegenseitigen Austausches wirkt entlastend auf die Angehörigen und ist bereichernd für die pflegerische Betreuung des Klienten.


Die Informationssammlung der Angehörigenarbeit

Der soziale Hintergrund der Angehörigen unserer Klienten ist uns bekannt. Im Aufnahmegespräch durch den Belegungsmanager und der Pflegedienstleitung werden diese Gründe, wie ggf. Arbeitslosigkeit, etwaige häusliche Belastungen, Anzahl der Kinder erfragt und dokumentiert. Auch wird erfragt, wie viel die Angehörigen von Pflege(Laien, Grundkenntnisse usw.) verstehen. Eine wichtige Aufgabe ist die Einschätzung der Beziehung der Angehörigen zu unseren Klienten(Schuldgefühle, Ängstlichkeit und Abneigung) für die Angehörigenarbeit. Angehörigenbefragungen finden 2x jährlich statt, die Ergebnisse werden ausgewertet und sind für alle Mitarbeiter, Klienten und Angehörige transparent. Im Qualitätszirkel erarbeiten wir dann Lösungsansätze zur kontinuierlichen Verbesserung der Pflege und Betreuung der uns anvertrauten Menschen und überprüfen dieses durch die kontinuierliche Befragung.

Das Konzept für die Angehörigenarbeit

Unsere Einrichtung verfügt über ein eigenes Konzept zur Angehörigenarbeit, welches im Qualitätshandbuch für alle Mitarbeiter des Goldenherz Pflegezentrums transparent ist.

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	5
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---

	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0

Alle Berufsgruppen, also auch die Verwaltung, der soziale Dienst, Hauswirtschaft, Ärzte und Therapeuten sind in diesem Konzept eingebunden. Regelmäßig werden die Mitarbeiter in Fortbildungen geschult, um eine sinnvolle Angehörigenarbeit durchzuführen.

Angehörige sind für uns als gleichberechtigte Partner in das multiprofessionelle Team eingebunden, sie sind vertraute Bezugsperson, oft „ Dolmetscher“ für die Pflegebedürftigen, sind Co- Therapeut, aber auch hochbelasteter“ Mit- Betroffener“.


Sofern es dem Wohlbefinden des Klienten förderlich ist, werden die Angehörigen aktiv in Pflege, Therapie und Betreuung einbezogen. Mit Gesprächskreisen, Vorschlagswesen und "offenen Türen" der Vorgesetzten sorgen wir für Kommunikation und die schnelle Entwicklung von Lösungen.

Information an die Angehörigen

Im Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum wird Bezugspflege durchgeführt. Jedem Angehörigen wird die Bezugspflegekraft benannt und ist somit ein fester Ansprechpartner.

Schon während des Erstgespräches werden den Angehörigen die wichtigsten Strukturen und Zuständigkeiten des Hauses erklärt. Die Angehörigen erhalten durch die Sozialarbeiter und Leitungskräfte Unterstützung bei behördlichen Anträgen, wie z.B. Antrag auf Einstufung oder Höherstufung der Pflegestufe, Bestellung eines Betreuers oder Beantragung von Hilfsmitteln. Alle wesentlichen Grundinformationen erhalten die Angehörigen auch durch unser Hausprospekt.

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	6
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---


	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0

Serviceangebote an Angehörige

Angehörige können mit den Klienten gemeinsam in der Einrichtung essen nach vorheriger Anmeldung. Diesen Wunsch übermitteln die Pflegekräfte gerne für die Angehörigen an unseren Küchenleiter. **Es ist möglich und erwünscht, dass die Angehörigen an Beschäftigungs- und Freizeitangeboten teilnehmen (ersichtlich aus den aktuellen Wochenplänen und dem Veranstaltungskalender) wie:**

- Gesprächskreis
- Singkreis
- Nähstübchen
- Geburtstagskaffeetrinken
- Treffen der Skatspieler
- Ev. und kath. Andacht
- Ausflüge, Urlaubsfahrten, Spaziergänge zum Weihnachtsmarkt
- Fahrten zum Essen, Kaffee trinken,
- Singen und Raten (Gedächtnistraining)
- Seniorengymnastik, Tänze im Sitzen
- Kulturelle Veranstaltungen (Dia-Vortrag)
- Vorleserunde
- Morgenrunden
- Geburtstagskaffee
- Werken
- Kochen und Backen
- Gymnastik
- Tanzen im Sitzen
- Vorleserunden
- Dia-Vorträge
- Spaziergänge
- Skat spielen
- musikalische Unterhaltung

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2009	7
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---

	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0

Es ist den Angehörigen auch möglich, an den großen Festen, wie Weihnachts- und Herbstfest, aber auch Grillabenden oder dem Faschingsball teilzunehmen. Dieses bedarf der Voranmeldung. Unsere Mitarbeiter motivieren die Angehörigen zur Teilnahme an diesen Höhepunkten.


Mitarbeit der Angehörigen

Angehörige können sich in die Pflege mit einbringen, an Pflegevisiten und Fallgesprächen teilnehmen und auch an den pflegerischen Maßnahmen. Die Pflegekräfte vom Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum begrüßen dieses und beantworten gerne alle diesbezüglichen Fragen der Angehörigen und geben Hilfestellung und Anleitung.

Hilfs- und Fortbildungsangebote für Angehörige, die sich in die Pflege einbringen möchten, werden durch die Pflegedienstleitungen 4x jährlich nach dem Bedarf geplant und von Fachkräften referiert. Zu relevanten Krankheitsbildern gibt es 4x jährlich Informationsveranstaltungen, welche durch Ärzte durchgeführt werden. Ersichtlich sind diese Termine im Veranstaltungskalender, diese Veranstaltungen werden im hauseigenen Seminarraum durchgeführt.

Um Mitarbeit bei der Biografiearbeit werden die Angehörigen gebeten. Schon bei der Aufnahme werden diese Informationen dokumentiert und sind Grundlage für die Pflegeplanung und die Strukturierung des Tagesablaufes. 1x im Monat finden Angehörigentreffen auf den Wohnbereichen statt. Diese werden durch die Wohnbereichsleitungen organisiert. An diesen Treffen nehmen Pflegedienstleitung, Sozialarbeiter, Therapeuten und Ärzte teil. Die Angehörigen können ihre Wünsche äußern, welche Themen besprochen werden und wer an diesen Treffen teilnehmen soll, wie z.B. Küchenleitung, Hauswirtschaftsleitung oder Heimleitung.

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	8
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---

	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0

Der Tag der offenen Tür findet 1x jährlich statt und auch hierzu sind alle Angehörigen herzlich eingeladen. Das Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum steht für Transparenz und hat das Ziel, eine Heimzeitung zu erstellen. Alle Angehörigen sind eingeladen, daran aktiv mitzuarbeiten.


Es ist langfristig geplant einen Angehörigenbeirat zu gründen. Der Beirat wird auf Initiative Angehöriger und mit der ausdrücklichen Unterstützung der Heimleitung gegründet. Ziel ist es, die Lebensqualität der Klienten in Kooperation mit der Heimleitung zu verbessern. Der Beirat hilft bei der kulturellen Gestaltung des Heimlebens, gibt Anregungen zur Weiterentwicklung der Betreuungsangebote und ist Ansprechpartner für die Angehörigen und deren Betreuerinnen und Betreuer. Er wird auf der Angehörigenversammlung gewählt und trifft mindestens einmal pro Quartal zusammen. Er steht in ständigem Kontakt mit dem Heimbeirat. Die Mitarbeit im Angehörigenbeirat erfolgt ausschließlich auf freiwilliger ehrenamtlicher Basis und sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Auf Wunsch der Angehörigen kann er als "Sprachrohr" derselben auftreten und deren Interessen gegenüber der Hausleitung vertreten sowie gegebenenfalls vermittelnd tätig werden.

Grundsatz der Angehörigenarbeit

Der Kontakt zu den Angehörigen wird in einem persönlichen Gespräch durch die Pflegedienstleitung und den Sozialarbeiter schon vor dem Einzug eines neuen Klienten gesucht.

Jederzeit ist es den Angehörigen möglich die Menschen zu besuchen, die uns im Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum anvertraut wurden. Alle Mitarbeiter verpflichten sich, den Angehörigen Hilfe anzubieten, wenn sich der

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	9
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	---

	Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum	Qualitätshandbuch	Kapitel-Nr.
		Angehörigenarbeit	Version 1.0
			1.11.2008

Gesundheitszustand verändert oder aber auch das Verhalten (Sterbeprozess, durch Demenz ausgelöste Aggressivität).

Regelmäßige Informationen durch unsere Pflegekräfte, Therapeuten und Ärzte über den Pflegezustand, Erfolge und Nichterfolge der Pflegeziele unserer Klienten sind für uns selbstverständlich und Verpflichtung aller Mitarbeiter des Goldenherz Gesundheits- und Pflegezentrum Berlin.

erstellt von: Name Heimleitung	Freigegeben von Kürzel RP	Verantwortlich für die nächste Überprüfung: IH	Nächste Überprüfung: Datum 1.11. 2099	10
--------------------------------------	---------------------------------	--	---	----