

Sie könnten eine **Willkommensmappe** für die Angehörigen gestalten. Mögliche Inhalte: Wie gehen wir mit den BewohnerInnen um? Welche Angebote gibt es auf der Station?

Was können wir tun?

Gestalten Sie die **Aufnahmesituation** möglichst angenehm! Damit legen Sie die Basis dafür, dass sich eine vertrauensvolle Beziehung entwickeln kann.

- Bereiten Sie das **Zimmer** vor, in dem die/der BewohnerIn einziehen wird (genügend Sitzgelegenheiten).
- **Begrüßen** Sie die/den neuen BewohnerIn und die Angehörigen mit einem gastgebenden Angebot (z.B. Kaffee, Tee, Wasser anbieten).
- **Informieren** Sie über die Station. Erzählen Sie von Angeboten und Aktivitäten.
- **Hören** Sie aktiv zu.
- Achten Sie auf eine **empathische Haltung**.
- Greifen Sie **Wertvorstellungen** und Worte der neuen BewohnerIn und der Angehörigen auf.
- Erkennen Sie die **Angehörigen als ExpertInnen** für die BewohnerIn an.

Im Laufe des Aufenthaltes erleben es Angehörige als unterstützend, wenn

- sie zu Festen und Feiern eingeladen sind,
- Familienfeiern möglich sind,
- in der Sterbephase Rückzugsmöglichkeiten gegeben sind und die Angehörigen in dieser Phase aktiv begleitet werden,
- es möglich ist, zwischen „Tür- und Angel“ kurze Gespräche zu führen,
- die Pflegefachkraft aktiv auf die Angehörigen zugeht und Informationen gibt, ohne dass danach gefragt werden muss,
- die Pflegefachkraft Verständnis für die Situation der Angehörigen zeigt,
- Angehörige das Gefühl bekommen hilfreich zu sein, indem sie ihr ExpertInnenwissen über die BewohnerIn weitergeben können (Vorlieben, Gewohnheiten, Abneigungen ...).

Grenzen Sie sich ab und gehen Sie angemessen und professionell mit Nähe und Distanz um. Besprechen Sie schwierige Situationen im (interdisziplinären) Team und beschließen Sie gemeinsame Maßnahmen.

Literatur: _____

¹ Bernhardt B. (2014): Der Einzug des Pflegebedürftigen ins Heim – Grenzerfahrung für pflegende Angehörige. Disserta Verlag

² Daneke S. (2000): Angehörigenarbeit. Urban und Fischer Verlag



Angehörige von Menschen in der Langzeitpflege

Nur verstandene Angehörige können auch verständnisvolle Angehörige sein!

Wie kompetent sind Sie im Umgang mit Angehörigen? Machen Sie den Test! (Mehrfachantworten möglich)

1. Was tun Sie, wenn ein/e Angehörige/r die Station betritt?

- Ich muss dringend auf die Toilette.
- Ich wende mich aktiv dem/r Angehörigen zu.
- Ich arbeite intensiv an der Pflegeplanung.
- Ich begrüße freundlich.

2. Wenn ein/e Angehörige/r mit einer Frage auf mich zukommt, dann ...

- schicke ich ihn/sie weiter.
- höre ich aufmerksam zu.
- zeige ich Interesse.
- drehe ich mich weg.

3. Ein Angehöriger kommt mit einem Wunsch auf Sie zu, dann ...

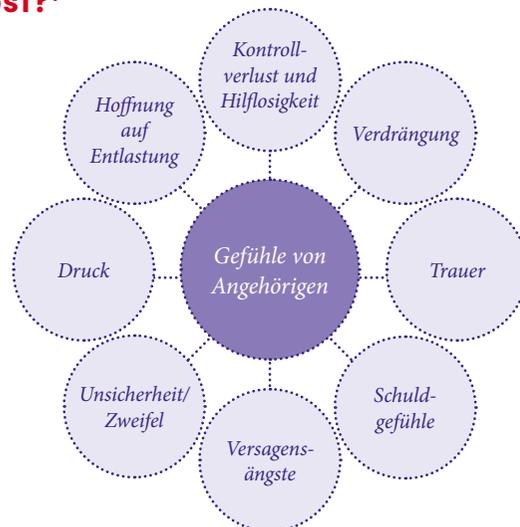
- denke ich über die Möglichkeit nach, diesen zu erfüllen.
- leite ich diesen ohne nachzufragen weiter.
- verweise ich auf die Hausordnung.
- berate ich mich mit StationsleiterIn und KollegInnen.



0-5 Punkte: AnfängerIn im Umgang mit Angehörigen	a	b	c	d
5-10 Punkte: Fortgeschrittene/r im Umgang mit Angehörigen	0	5	0	5
10-30 Punkte: ExpertIn im Umgang mit Angehörigen	0	5	0	5

Welche Emotionen werden durch eine stationäre Aufnahme ausgelöst?¹

Durch die stationäre Aufnahme kann es zur Aktivierung verschiedener Gefühle kommen, die individuell verarbeitet werden müssen.



Was ist zu beachten, wenn es zu einer Aufnahme kommt?

Die zuständige Pflegekraft repräsentiert das Klima, das in der neuen Umgebung herrscht. Wenn die Kommunikation am Einzugstag nicht von Sympathie und Vertrauen geprägt ist, kann dies Zweifel und Vorbehalte der Angehörigen gegenüber dem Heimeinzug verstärken.

Meist verdichten sich am Einzugstag nochmals alle Emotionen im Zusammenhang mit der Entscheidung. Der Abschied wird Realität und aktiviert Emotionen wie Trauer und Verlustängste.

Sowohl für die Pflegenden als auch für die Angehörigen beginnt eine Phase der Umgewöhnung und Neuorientierung. Die Angehörigen müssen lernen, mit dem Zugewinn an Zeit und den dadurch entstandenen Freiräumen umzugehen.

Angehörige erholen sich oft nur langsam von den Anstrengungen der häuslichen Pflege und sie haben oft Schwierigkeiten loszulassen.

Wussten Sie, dass zwischen zwei Gruppen von Angehörigen unterschieden werden kann?²

- Delegierende Angehörige** haben Betreuung und Pflege gänzlich an die Institution abgegeben und kommen eher unregelmäßig zu Besuch. Aufgrund mangelnder Information und Fehleinschätzung bezüglich der Pflegeleistungen herrscht meist ein gespanntes Verhältnis zu den MitarbeiterInnen.
- Pflegende Angehörige** (3 Untergruppen)
 - Aktiv pflegende Angehörige* kommen häufig zu Besuch und möchten in der Versorgung mitwirken. Probleme ergeben sich, wenn aufgrund eines schlechten Gewissens die Verantwortung nicht abgegeben werden kann.
 - Psychisch stabilisierende Angehörige* sehen ihre Aufgabe in der emotionalen Zuwendung zur/zum Pflegebedürftigen. Die Beziehung zum Pflegepersonal ist überwiegend harmonisch.
 - Distanzierte Angehörige* kommen selten, aber regelmäßig zu Besuch. Die Beziehung zwischen ihnen und den BewohnerInnen ist oft belastet. Sie übernehmen meist organisatorische und hauswirtschaftliche Hilfeleistungen.

Rezept

Man nehme:

- 1 Prise Freundlichkeit,
 - 1 Esslöffel Empathie,
 - 1 Kilo Verständnis,
 - 1 Schuss Herzlichkeit
- und mische alles professionell zusammen.

Gutes Gelingen wünscht
das FABE Team!

TIPP:
erzählen Sie aus Eigeninitiative über eine gute Situation mit der/m BewohnerIn