

Angehörigenkonzept

Der Eintritt ins Des Alpes betrifft nicht nur den Bewohner / die Bewohnerin (BW) selber, sondern auch seine Verwandte und Freunde. Um dem BW die bestmögliche Pflege und Betreuung anbieten zu können, sind wir auf die Mithilfe / Unterstützung der Angehörigen angewiesen. Dieses Konzept zeigt auf, was uns in der Zusammenarbeit mit den Angehörigen wichtig ist und wie wir dies umsetzen wollen.

Der Eintritt

- Die Heimleitung koordiniert gemeinsam mit den Angehörigen den Eintritt: Datum, Uhrzeit, wer begleitet den BW ins Des Alpes, was kann/soll mitgebracht werden von zu Hause (Möbel, Kleider, Bilder,...)
- Die Pflegedienstleitung erfragt nach Möglichkeit vor dem Eintritt pflegerelevante Informationen bei Angehörigen oder Vorbetreuenden.
- Das Eintrittsgespräch mit der Pflege findet nach Möglichkeit im Beisein der Angehörigen statt, wichtige Informationen sind: Gewohnheiten, Vorlieben, Abneigungen, Erwartungen an die Pflege und Betreuung.
- Innerhalb von 2 Wochen ab dem Eintritt findet das Eintrittsgespräch mit dem Hausarzt statt, wichtige Informationen sind: Unterlagen des vorbetreuenden Arztes (Vor dem Gespräch an den Hausarzt), besteht eine Patientenverfügung, Haltung zum Leben und Sterben, Allergien, ärztliche Betreuung im Heim.
- Die Angehörigen füllen, wenn möglich gemeinsam mit dem BW, das Biografieblatt aus. Es ist für uns wichtig zu wissen, welche Geschichte ein BW hat, welche Hobbies, ..., um die Betreuung den Bedürfnissen anzupassen.
- Beim Eintritt wird schriftlich festgehalten, wer von den Angehörigen Ansprechperson ist für medizinische Fragen und für die finanziellen Aspekte.
- Es ist für uns wichtig zu wissen, ob Angehörige bei einer Verschlechterung des Allgemeinzustandes oder bei einem Todesfall auch nachts informiert werden möchten. Diese Information wird in der Pflegedokumentation vermerkt.

Während dem Aufenthalt

- Angehörige dürfen jederzeit anrufen, um sich nach dem Zustand des BW zu erkundigen.
- Besuche sind jederzeit möglich (keine fixen Besuchszeiten). Gerne dürfen Angehörige die BW auch mitnehmen auf Ausflüge, an Feste usw. In diesem Fall bitten wir um eine vorgängige Information an die Pflege.
- Die Aktivierung unternimmt verschiedene Ausflüge (z.B. Schifffahrt, Theater, Märkt,...) mit den BW. Gerne dürfen Angehörige die BW nach Absprache dabei begleiten. Die geplanten Aktivitäten sind im Veranstaltungskalender ersichtlich.
- Angehörige dürfen Mahlzeiten gemeinsam mit dem BW im Des Alpes einnehmen. Hierfür ist eine Anmeldung in der Küche am Vortag erwünscht.
- Treten während eines Besuches Fragen auf, ist die Tagesverantwortliche Pflege die Ansprechperson für Angehörige.
- Für Fragen / Anliegen, die ein Gespräch mit dem Rechnungsbüro, der Heimleitung oder der Pflegedienstleitung erfordern, ist vorgängig ein Termin zu vereinbaren. Es ist für uns wichtig, dass wir die Anliegen in Ruhe besprechen können.
- 3-4x im Jahr findet am Samstag Nachmittag eine Angehörigen-Sprechstunde statt. Es werden vorher Gesprächstermine vereinbart. Dieses Gefäß eignet sich für nicht dringende Anliegen oder Fragen an Büro, Heimleitung oder Pflegedienstleitung.

- Treten von Seiten des Heimes Fragen / Anliegen auf, werden die zuständigen Angehörigen telefonisch kontaktiert. Dies geschieht ebenfalls bei unvorhergesehenen Ereignissen, z.B. bei einem Sturz oder wenn ein Spitalaufenthalt nötig wird. Werden bewegungseinschränkende Massnahmen notwendig (z.B. Bettgitter), wenden wir uns ebenfalls an die zuständigen Angehörigen.
- 1-2x im Jahr findet ein Informationsanlass für Angehörige statt. Es wird über aktuelle Entwicklungen im Des Alpes und in der Langzeitpflege allgemein informiert.
- Angehörige sind eingeladen, an Anlässen und Festen im Des Alpes teilzunehmen (Sommerfest, Weihnachtsfeier).
- Sofern dies von Angehörigen und BW erwünscht ist, können Angehörige Teile der Pflege und Betreuung übernehmen (z.B. Essen eingeben, Mithilfe bei der Körperpflege,...) In diesem Fall werden Angehörige durch Pflegenden angeleitet, bis sie sich in der Durchführung der Pflegehandlung sicher fühlen. Diese Zusammenarbeit erfordert eine gute Absprache. Es ist auch jederzeit möglich, diese Tätigkeiten wieder an die Pflegenden abzugeben.
- Es ist uns ein Anliegen, mindestens 1x im Jahr eine Standortbestimmung mit den Angehörigen und dem BW vorzunehmen. (Was läuft gut, wo treten Probleme auf, was sind Anliegen für die Zukunft).
- Bei Reklamationen wenden sich die Angehörigen mündlich oder schriftlich an die Heim- oder Pflegedienstleitung.

Wie wir unsere Zusammenarbeit gestalten möchten

- Wir sehen Angehörige als gleichwertige Partner. Sie sind die Experten, was die BW betrifft, wir sind Experten in Bezug auf Pflege und Betreuung. Das gegenseitige Vertrauen ist ein Grundstein für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.
- Wir gehen davon aus, dass alle Beteiligten das Beste für den BW im Sinn haben.
- Unser Umgang ist geprägt von Respekt und Wertschätzung.
- Es ist uns wichtig, dass Angehörige ungestörte Zeiten mit den BW verbringen können.
- Anliegen der Angehörigen nehmen wir ernst, dokumentieren sie und leiten sie an die zuständige Person weiter.
- Bei Fragen an den Arzt verweisen wir an den Hausarzt / Hausarzt. Es ist auch möglich und erwünscht, dass Angehörige an den regulären Arztvisiten beim BW anwesend sind.
- Reklamationen sehen wir als Möglichkeit, unsere Pflege und Betreuung zu verbessern.
- Wir unterstützen Angehörige nach Möglichkeit im Umgang mit Behörden (Ergänzungsleistungen, Hilflosenentschädigung,...) oder verweisen sie an die zuständigen Stellen.
- Wenn Angehörige in Bezug auf den Heimaufenthalt oder in Bezug auf den Prozess des Abschiednehmens / Trauerns an ihre Grenzen gelangen, vermitteln wir gerne fachliche Hilfe.
- Wir halten uns an die Richtlinien des Datenschutzes. Das heisst: Wir geben Informationen nur an informationsberechtigte Personen weiter.