



Konzept zur Angehörigenarbeit

1. die Bedeutung Angehöriger in der ambulanten Pflege
2. die Organisation der Zusammenarbeit mit den Angehörigen
 - 2.1 Erstgespräch / Einzelberatung
 - 2.2 verschiedene Seminarangebote
 - 2.2.1 Kurs für pflegende Angehörige nach § 45 SGB XI
 - 2.2.2 Seminare zu verschiedenen Krankheitsbildern
 - 2.2.3 Orientierungskurs
 - 2.3 Anleitung und Beratung der Angehörigen während der Leistungserbringung
 - 2.3.1 häusliche Pflegeschulung nach § 45 SGB XI
 - 2.3.2 Anleitung während des Pflegealltags
 - 2.4 Einbezug der Angehörigen in den Pflegeprozess
 - 2.5 regelmäßige Angehörigentreffen
 - 2.6 Pflegeeinsatz nach § 37 SGB XI
 - 2.7 regelmäßige Kundenbefragungen
 - 2.8 Beschwerdemanagement

1. Die Bedeutung Angehöriger in der ambulanten Pflege

Anders als in einem Alten- und Pflegeheim, in dem "rund um die Uhr" Pflege und Betreuung durch professionelle Pflegekräfte geleistet wird, ist die ambulante Pflege meist auf die Zusammenarbeit mit den pflegenden Angehörigen angewiesen.

Diese nehmen viele Belastungen und Einschränkungen in ihrem Alltag hin, damit der Pflegebedürftige möglichst lange zu Hause selbstbestimmt leben kann.

Wir wollen Sie - als pflegenden Angehörigen - in dieser Lage unterstützen und entlasten, indem wir

- einzelne Leistungen übernehmen,
- Sie in der konkreten Pflegesituation anleiten und beraten,
- Sie in der Pflege und Betreuung schulen,
- weitere Unterstützungsmöglichkeiten aufzeigen und
- Ihnen einfach nur zuhören, vor allem in schwierigen Zeiten.

2. Die Organisation der Zusammenarbeit mit den Angehörigen

2.1 Erstgespräch / Einzelberatung

Die Pflegeversicherung und ihre Leistungen sind für Außenstehende oft ein Buch mit sieben Siegeln. Daher bieten wir eine individuelle Beratung für Sie und Ihre Angehörigen an, gerade wenn Sie erst vor kurzem die Pflege und Betreuung übernommen haben oder für sich selbst Hilfe in Anspruch nehmen wollen. Bitte rufen Sie uns an und vereinbaren mit uns einen Termin. Wir besuchen Sie gerne zu Haus.

Wir beraten Sie u.a. zu folgenden Bereichen:

- Wie viel kostet die Pflege und wie wird sie finanziert?
- Wie kann bei einer körperlichen Behinderung des Pflegebedürftigen die Wohnung baulich verändert werden? Wer kommt für die Kosten auf?
- Wie sind die Pflegepersonen abgesichert?
- Welche zusätzlichen Hilfs- und Entlastungsangebote als Pflegeperson können Sie in Anspruch nehmen? Etwa "Essen auf Rädern", Hausnotruf, Einkäufe erledigen, Tagespflegeeinrichtungen, Kurzzeitpflege, Vermittlung von freiberuflich tätigen Pflegekräften z.B. für eine umfassende nächtliche Betreuung.
- Wir machen Sie bekannt mit weiteren Hilfsangeboten, wie etwa Selbsthilfegruppen, Hospizverein usw.

Sollten Sie sich für uns entschieden haben, vereinbaren wir mit Ihnen ein sog. "Erstgespräch". In diesem meist einstündigen Erstgespräch wird mit Ihnen zusammen besprochen:

- Wie pflegebedürftig ist Ihr Angehöriger? Daraus ergibt sich der Umfang der benötigten Hilfe.
- Welche Leistungen zu welchen Zeiten können wir übernehmen, welchen Pflegeanteil wollen Sie als Angehöriger leisten?
- Wie wird die Pflege finanziert? Wir ermitteln, ob das Geld der Pflegekasse für die notwendigen Pflegeleistungen ausreicht. Wenn das nicht der Fall ist, klären wir mit Ihnen:
 - ob ggf. einige Leistungen von Ihnen privat finanziert werden können,
 - oder ob Anspruch auf Sozialhilfe besteht
 - oder aber mehr Pflegeleistungen von Ihnen erbracht werden als vorher geplant waren.
- Sind alle Fragen geklärt, erhalten Sie von uns einen Kostenvoranschlag und einen Pflegevertrag.
In einem nächsten Termin wird der Vertrag von beiden Seiten unterschrieben.

2.2 Verschiedene Seminarangebote

2.2.1 Kurs für pflegende Angehörige nach § 45 SGB XI

Nach § 45 SGB XI bieten wir in Zusammenarbeit mit den Pflegekassen einen Kurs an, in dem die wichtigsten Grundlagen der häuslichen Pflege und Betreuung erlernt werden können. Dieser Pflegekurs richtet sich

- an pflegende Angehörige,
- an Angehörige, die noch keinen Angehörigen pflegen, aber vor dieser Entscheidung stehen
- an ehrenamtlich Pflegende und
- an Personen, die an einer ehrenamtlichen Pflege Tätigkeit interessiert sind.

Folgende Inhalte werden in unserem Seminar behandelt:

- Prinzip der aktivierenden Pflege
- Körperpflege (Wahl der Pflegemittel, Techniken der Körperpflege)
- An- und Auskleiden
- Behandlung einer Inkontinenz (z.B. Umgang mit Vorlagen, Toilettentraining)
- Prophylaxen, etwa Druckgeschwür, Lungenentzündung, Thrombose (Verschluss von Venen), Kontraktionen, Sturz usw.
- Hebe- und Tragetechniken (z.B. aufstehen und hinlegen aus und in das Bett)
- rückschonende Arbeitsweise
- sinnvoller Umgang mit Hilfsmitteln (etwa Badewannenlifter, Duschstuhl)
- seniorengerechte Ernährung / Ernährung mittels einer Ernährungssonde / Anreichen des Essens / Durst anregen
- Beobachtung von Veränderungen im Gesundheitszustand
- Atmung, Puls, Blutdruck und Temperatur
- Umgang mit Medikamenten (Lagerung und Verabreichung)
- aktive und passive Bewegungsübungen
- Umgang mit Notfällen (Stürze, Unterzuckerung, Verschlucken usw.)
- Umgang mit Sterbenden
- Tipps zur eigenen Entlastung vom Pflegealltag
- Fragen, Probleme und Anregungen der Teilnehmer

Zu allen behandelten Themen erhalten Sie von uns leicht verständliche Literatur zum Nachlesen. Unser Kurs umfasst 12 Doppelstunden und findet jeweils an Wochenenden statt. Die Kosten werden von Ihrer Pflegekasse übernommen. Geleitet wird er von einer Pflegefachkraft mit einer einschlägigen Weiterbildung.

Da wir diesen Kurs möglichst auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse anpassen wollen, teilen Sie uns bitte auf dem Anmeldeformular oder telefonisch mit, was Sie dringend erlernen wollen und welche Wünsche und Erwartungen Sie an den Kurs haben.

Bitte melden Sie sich in unserem Büro an. Wir sorgen für die Kostenübernahme durch Ihre Pflegekasse.

2.2.2 Seminare zu verschiedenen Krankheitsbildern:

Auf Wunsch können wir auch Kurse mit besonderen Schwerpunkten durchführen, wie etwa zu folgenden Themen:

- Umgang mit verwirrten Personen (Kommunikation, Tagesstrukturierung, Einsatz von Hilfsmitteln)
- Menschen nach einem Schlaganfall (richtiges Lagern, Bewegung des Körpers, besonders der gelähmten Seite usw.)

Gerne nehmen wir weitere Vorschläge zu anderen Schwerpunkten an.

2.2.3 Orientierungskurs:

Dieses Seminar richtet sich an Sie, wenn Sie schon längerfristig absehen können, dass Sie einen Angehörigen zu Hause pflegen und betreuen wollen. Der Kurs soll einen Überblick verschaffen, wie die Pflege und Betreuung zu Hause organisiert und gemeistert werden kann.

Inhalte sind:

- grundsätzliche Fragen:
 - Warum will ich die Pflege und Betreuung übernehmen? Ist das eine eigene Entscheidung oder gibt es Druck von außen, etwa von Verwandten?
 - Was wünscht sich der zu Pflegende?
 - Welche Auswirkungen hat diese Entscheidung auf das eigene Leben / Familienleben?
 - Was wird aus meinem Beruf, bzw. wie bin ich finanziell abgesichert?
 - Wie gesund (körperlich und geistig) bin ich selbst?
 - Welche Angehörigen oder Freunde können ebenfalls zuverlässig und ggf. auch regelmäßig pflegen? Wer kann mich somit entlasten?
- Grundlagen über die Pflegeversicherung und die Finanzierung
 - Wer bezahlt was?
 - Worauf habe ich Anspruch?
 - Wie wird es finanziert?
- in die Wege leiten / vorbereiten:
 - Gespräche mit den behandelnden Ärzten
 - Kontaktaufnahme zu einem ambulanten Pflegedienst
 - einrichten der Räumlichkeiten, in denen der Pflegebedürftige gepflegt werden soll
 - Beschaffung der Hilfsmittel (z.B. Pflegebett, Toilettenstuhl)
- Pflege und Betreuung
- Lösung von Problemen
 - Konflikte zwischen der Pflegeperson und dem Pflegebedürftigen

- vorbeugende Maßnahmen, die einer Überlastung der Pflegeperson entgegenwirken
- Unterstützungsmöglichkeiten
 - SGB XI: Kurzzeitpflege, Pflegekurs, Hinzuziehung eines ambulanten Pflegedienstes
 - Selbsthilfegruppen, Kontakt zum Hospiz
 - ergänzende Leistungen: Essen auf Rädern, Hausnotruf usw.

Die jeweiligen Termine und Kosten können jederzeit in unserem Büro nachgefragt werden.

2.3 Anleitung und Beratung der Angehörigen während der Leistungserbringung

2.3.1 häusliche Pflegeschulung nach § 45 SGB XI

Unsere geschulte Pflegefachkraft kann eine Pflegeschulung bei Ihnen zu Hause durchführen. Das kann dann notwendig werden, wenn Sie etwa unvorbereitet einen Angehörigen zu Hause pflegen und betreuen müssen und zurzeit keinen Kurs für pflegende Angehörige besuchen können. So versetzen wir Sie in die Lage, eine sichere Pflege und Betreuung für Ihren Angehörigen zu gewährleisten. Wir können somit im Vorfeld stark belastende Ereignisse und Krisen zwischen dem Pflegenden und dem Pflegebedürftigen vermeiden helfen.

Aber auch wenn Sie einen Pflegekurs besucht haben und in einer anspruchsvollen Pflegesituation Hilfestellung benötigen, können wir mit Absprache der Pflegekasse eine unentgeltliche häusliche Pflegeschulung bei Ihnen durchführen. Bitte sprechen Sie uns auch hier an, wenn Bedarf besteht!

2.3.2 Anleitung während des Pflegealltags

Neben der häuslichen Schulung sehen wir es in unserer täglichen Arbeit als Selbstverständlichkeit an, Ihnen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Sie als pflegende Angehörige werden von uns als gleichberechtigte Pflegepersonen behandelt. Wann immer Sie konkrete Hilfestellung in der Pflegesituation benötigen, erhalten Sie diese von uns. Unsere Pflegekräfte zeigen Ihnen beispielsweise bestimmte Lagerungstechniken, etwa um Druckgeschwüre auch mit verfügbaren Hilfsmitteln zu vermeiden.

2.4 Einbezug der Angehörigen in den Pflegeprozess

Der Pflegeprozess ist ein systematischer Problemlösungsprozess. Mit ihm gelingt es den professionellen Pflegekräften, den Pflegebedarf zu strukturieren. Dies geschieht in den Schritten:

- Informationssammlung
- Erhebung der Pflegeprobleme und der verbliebenen Fähigkeiten des Pflegebedürftigen
- Planung der Pflegemaßnahmen
- Durchführung der Pflegemaßnahmen und
- der Überprüfung, ob die Pflege und Betreuung den gewünschten Erfolg gebracht hat.

Am besten gelingt der Pflegeprozess, wenn sich die Angehörigen bzw. der Pflegebedürftige aktiv daran beteiligen. Sie informieren z.B. über bestimmte Gewohnheiten, Eigenheiten und Rituale. Wichtig ist auch zu wissen, was der Pflegebedürftige noch selbst machen kann, sodass die Pflegemaßnahmen und die verbliebenen Fähigkeiten individuell geplant werden können. Wenn diese bekannt sind, fällt es viel leichter, die tägliche Pflege und Betreuung individuell zu gestalten.

Ein Beispiel: Der Pflegebedürftige ist bei hohen sommerlichen Temperaturen ausgetrocknet. Er benötigt mehr Flüssigkeit. Die Pflegefachkraft erkundigt sich: Wie viel trinkt der Pflegebedürftige zurzeit? Was trinkt er gerne? Zu welchen Zeiten trinkt er üblicherweise? Kann er das Getränk selbst zu sich nehmen? Kann er selbständig zum Kühlschrank gehen? Die Flasche öffnen usw.? Diese Informationen sollten gemeinsam im Gespräch zusammengetragen werden, um geeignete Maßnahmen planen zu können. Etwa:

- Bereitstellen der Getränkeflaschen an einem Ort, den der Pflegebedürftige problemlos erreichen kann.
- Thermoskannen mit Tee bereitstellen, weil das sein Lieblingsgetränk ist.
- Angehöriger reicht regelmäßig Getränke an und achtet auf die Menge usw.

Damit diese Maßnahmen zum gewünschten Erfolg führen, müssen sie so gestaltet sein, dass die pflegenden Angehörigen, bzw. der Pflegebedürftige selbst sie umsetzen können. Ansonsten kann das Ziel, etwa zwei Liter am Tag zu trinken, nicht erreicht werden.

Biografiearbeit:

Die Biografiearbeit ist ebenfalls fester Bestandteil des Pflegeprozesses. Um etwas über das Leben des Pflegebedürftigen zu erfahren, sind der Pflegebedürftige selbst und seine Angehörigen die wichtigsten Informationsquellen.

Jeder Mensch hat seine eigenen prägenden Lebenserfahrungen und -einstellungen. Er hat im Laufe der Zeit bestimmte Problemlösungsmöglichkeiten entwickelt, hat Eigenheiten, bestimmte Gewohnheiten und Rituale, die sein Leben bestimmen. Die Generation, die heute Pflege braucht, hat in ihrer Kindheit oder in ihrer Jugend Kriegserfahrungen durchmachen müssen und ist nicht selten traumatisiert. Diese Erfahrungen können sich in der täglichen Pflege und Betreuung widerspiegeln.

Eine alte Dame mit Demenz etwa, die gerade diese Phase ihres Lebens wieder erlebt, hortet und isst Lebensmittel, obwohl das Verfallsdatum längst abgelaufen ist oder Nahrungsmittel verschimmelt sind. Die Begründung für dieses Verhalten liegt in den Kriegserlebnissen, wo Hunger herrschte und Nahrungsmittel knapp waren. Lebensmittel wurden nicht einfach weggeworfen. In der professionellen Pflege wird die Sammlung dieser Informationen deshalb auch unter dem Begriff Biografiearbeit zusammengefasst. In der Biografie liegt häufig der Schlüssel für uns unverständliche Handlungen.

2.5 regelmäßige Angehörigentreffen

Einmal im Quartal findet am Dienstagabend um 20 Uhr in unseren Räumen ein Angehörigentreffen statt. Die jeweiligen Termine dafür teilen Ihnen unsere Mitarbeiter frühzeitig mit. Sie sind herzlich eingeladen, an diesem Austausch teilzunehmen. In diesem Rahmen wollen wir über gemeinsame Erfahrungen mit der Pflege und Betreuung unserer zu pflegenden Angehörigen sprechen. Außerdem ist es eine schöne Abwechslung, mit Gleichgesinnten aus dem anstrengenden Pflegealltag herauszukommen. Gemeinsam lassen sich manche Probleme leichter lösen, so muss das Rad nicht zweimal erfunden werden.

2.6 Pflegeeinsatz nach § 37 SGB XI

Sie pflegen einen Angehörigen zu Hause und rufen ausschließlich die Geldleistungen der Pflegekasse ab? In diesem Fall sind Sie dazu verpflichtet, einen Pflegeeinsatz bei einem ambulanten Pflegedienst abzurufen, bei der Pflegestufe I und II halbjährlich und bei der Pflegestufe III

vierteljährlich.

Wir möchten Ihnen bei diesem Pflegeeinsatz beratend zur Seite stehen. In einem vertrauensvollen Gespräch mit Ihnen wollen wir uns die Pflege und Betreuung ansehen:

- Mit Ihrem Einverständnis und dem Einverständnis des zu Pflegenden nimmt unsere Pflegefachkraft den Pflegebedürftigen näher in Augenschein, wie etwa den Hautzustand, den Zustand der Kleidung, das Umfeld usw. Wenn unsere Pflegefachkraft den Eindruck gewinnt, dass Sie als pflegende Angehörige mit der Pflege und Betreuung am Rande Ihrer Kraft sind, bespricht Sie mit Ihnen Lösungsmöglichkeiten.
- Ggf. empfehlen wir Ihnen Hilfsmittel zur Erleichterung der Pflege.
- Unsere Pflegefachkraft macht Sie aufmerksam auf einen unentgeltlichen Pflegekurs sowie eine häusliche Schulung für pflegende Angehörige, die Sie in Anspruch nehmen können.
- Und wir vermitteln Ihnen auf Wunsch weitere Hilfsangebote, wie etwa Essen auf Rädern oder Hausnotrufdienste.

Sollten Sie diesen Pflegeeinsatz nicht abrufen, stellt Ihre Pflegekasse die Geldleistung ein. Der Gesetzgeber möchte damit einen Missbrauch des Pflegegeldes verhindern.

2.7 regelmäßige Kundenbefragungen

Wir führen im Rahmen unseres Qualitätsmanagements einmal jährlich anonyme Kundenbefragungen durch. Sie bekommen von uns einen einfachen kurzen Fragebogen zugesandt mit der Bitte, ihn auszufüllen und an uns zurück zu senden.

Damit wollen wir unsere Stärken und Schwächen herausfinden, um unsere Dienstleistungen an Ihre Bedürfnisse und Wünsche anzupassen und verbessern zu können. Unsere Fragen betreffen z.B. folgende Bereiche:

- Zuverlässigkeit unseres Pflegedienstes, etwa Pünktlichkeit, Berücksichtigung der gewünschten Pflegezeiten, Ordentlichkeit der Mitarbeiter, Erbringung der vereinbarten Leistungen
- Pflege und Betreuung durch kontinuierlich gleiche Pflegekräfte
- Erreichbarkeit unseres Pflegedienstes nach 18 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen
- Umgang mit Beschwerden
- Freundlichkeit der Mitarbeiter

2.8 Beschwerdemanagement

Wir wollen Ihre Beschwerden ernst nehmen. Deshalb haben wir ein Beschwerdemanagement mit geregelten Strukturen, Abläufen und Verantwortlichkeiten eingerichtet. Unsere Ziele eines Beschwerdemanagements sind:

- Ihre Zufriedenheit wieder herzustellen,
- den Beschwerdeweg für Sie so leicht wie möglich zu machen,
- den Inhalt der Beschwerde zur Verbesserung der Leistungen zu nutzen und
- Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen in unserem Pflegedienst

voranzutreiben.

Wir bieten Ihnen vier Möglichkeiten an, Ihre Beschwerde an uns zu richten:

- Unsere Mitarbeiter bringen zu Beginn der Leistungserbringung einen Beschwerdebogen mit einem frankierten Rückumschlag mit. Sie haben die Möglichkeit, anonym Ihre Beschwerde per Post einzuschicken.
- Auf unserer Homepage im Internet können Sie das Beschwerdeformular ausfüllen und uns online zusenden.
- Sie können Ihre Beschwerde auch selbstverständlich in einem Gespräch mit unserem Mitarbeiter mitteilen. Dieser nimmt Ihre Beschwerde schriftlich auf und gibt sie an den dafür Zuständigen weiter.
- Wir haben in unseren Räumen einen nicht einsehbaren Kummerkasten. Hier können Sie ggf. die Beschwerde anonym einwerfen.

Jede Beschwerde wird bei uns dokumentiert und regelmäßig in einem Qualitätszirkel diskutiert, um ggf. Abläufe und Verantwortlichkeiten zu verändern. Wir sagen Ihnen zu, dass auf Ihre Beschwerde innerhalb von einer Woche reagiert wird und wir uns um eine schnellstmögliche Lösung bemühen werden.

Die Abläufe unseres Beschwerdemanagements können Sie in unserem Qualitätsmanagementhandbuch auf Wunsch nachlesen.



Sehr geehrte Patienten, liebe Angehörige,

Wir sind ein kleiner familiärer Pflegedienst und haben es uns zur Aufgabe gemacht den Menschen als ganzes in den Mittelpunkt zu stellen.

Mit der Informationsmappe möchten wir Ihnen Tipps für die Beantragung von Leistungen und Informationen zur Betreuung und freiheitsentziehenden Maßnahmen geben.

Alle Mitarbeiter verfügen über eine Beratungskompetenz und stehen Ihnen bei Fragen gern mit Rat und Tat zur Seite.

Wir hoffen Ihnen damit etwas helfen zu können und die Pflege die Sie selbst jeden Tag leisten damit zu unterstützen.

Ihr Pflegeteam vom Pflegestützpunkt „ Am Kalkberg“