

Inhalt

Vorwort	9
1 Bewohner, Angehörige, Mitarbeiter – ein Dreiergespann für oder gegeneinander?	11
1.1 Ursachen eines Konflikts	12
1.2 Eine Negativ-Spirale und ihre Folgen	15
1.3 Alle könn(t)en voneinander profitieren	17
1.3.1 Bindeglieder nach »draußen«	17
1.3.2 Bedeutung der Angehörigen	18
1.3.3 Zusammen geht alles leichter	22
1.4 Geregelter Umgang	26
2 Formen der Verständigung	27
2.1 Verbale und nonverbale Kommunikation	28
2.2 Offenheit contra Missverständnis	30
2.3 (Miss-) Erfolgsfaktoren	33
2.3.1 Kommunikationsfähigkeit der Angehörigen	33
2.3.2 Mögliche Kommunikationsprobleme bei den Mitarbeitern	36
2.4 Kommunikationsmodelle	39
2.4.1 TALK-Modell	40
2.4.2 Transaktionsanalyse (TA)	45
2.4.3 Themenzentrierte Interaktion (TZI)	49
2.4.4 Klientenzentriertes Gespräch	52
2.5 Grundlagen der Begegnung	54
3 Die Rolle der Angehörigen	56
3.1 Erst- und Aufnahmegespräche	57
3.1.1 Gesetzliche Grundlagen	57
3.1.2 Angehörige informieren Mitarbeiter	58
3.1.3 Mitarbeiter informieren Angehörige	59
3.1.4 Sicherheit und Wohlbefinden für die Bewohner	60
3.2 Die ersten Tage in der Einrichtung	61
3.3 Integration ins Heimleben	62
3.3.1 Konfliktsituationen	63
3.3.2 Aufgaben für Mitarbeiter	64
3.4 Kooperation mit Angehörigen von gerontopsychiatrisch veränderten Bewohnern	65
3.4.1 Angehörige in der Tages- und Nachtpflege	66

3.4.2	Angehörige in Hausgemeinschafts- und Wohngruppenkonzepten	69
3.4.3	Angehörige als Dolmetscher	69
3.4.4	Die Vorsorgevollmacht	70
3.4.5	Die Betreuungsverfügung	71
3.4.6	Die Patientenverfügung	72
4	Angehörigenarbeit innerhalb der Qualitätssicherung	74
4.1	Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz	75
4.2	Pflegetransparenzvereinbarung	76
4.3	Qualitätsprüfungs-Richtlinien	79
4.4	Grundsätze und Maßstäbe	84
4.5	Expertenstandards	86
4.6	Pflegestützpunkte	88
4.7	Leitbild, Pflegekonzeption und Co.	88
5	Angehörigenarbeit nach Standards	98
5.1	Merkmale standardisierter Angehörigenarbeit	100
5.1.1	Standard »Gesprächsführung mit Angehörigen in alltäglichen Situationen im Wohnbereich«	102
5.1.2	Standard »Begleitung von Angehörigen im Sterbeprozess des Bewohners«	104
5.1.3	Standard »Einbeziehung von Angehörigen in die direkte Pflege ihres Familienmitgliedes«	111
5.1.4	Standard »Einbeziehung von Angehörigen in außerhäusliche Aktivitäten«	113
5.1.5	Kriterien brauchen Kriterien	114
5.1.6	Wer mit Standards arbeitet, »macht« Standards	116
5.2.	Ziele standardisierter Angehörigenarbeit	117
5.2.1	Professionelles Handeln	117
5.2.2	Vertrauensgrundlage	118
5.2.3	Aktueller Informationsstand für Hauswirtschaft und -technik ...	119
5.2.4	Entlastung für die Verwaltung	120
5.2.5	Kundenzufriedenheit – Oberstes Ziel der Einrichtungsleitung ...	121
5.3	Zuständigkeiten im Umgang mit Angehörigen	122
5.3.1	Ohne die Pflege- und Betreuungskräfte geht es nicht	122
5.3.2	Die Rolle der Hauswirtschaft.....	123
5.3.3	Präsenz- und Pflegekräfte in Hausgemeinschaften	124
5.3.4	Erste Ansprechpartner in der Verwaltung	125
5.3.5	Freiwillige, 1 Euro-Jobber und Betreuungsassistenten nach § 87b SGB XI.....	125

5.3.6	Organisatorische Voraussetzungen	126
5.3.7	Management von Angehörigenarbeit.....	127
5.3.8	Angehörigenarbeit im Team.....	129
5.4	Lust auf Angehörigenarbeit	130
5.4.1	Fördermaßnahmen durch Führungskräfte	131
5.4.2	Wie kann Motivation abgefragt werden?	133
5.4.3	Das Motivationsgeflecht	134
6	Angebote und Veranstaltungen für Angehörige	136
6.1	Warum wird Angehörigen etwas angeboten?	136
6.2	Wann setzt Angehörigenarbeit ein?	141
6.3	Wer führt Angehörigenarbeit durch?	142
6.4	Angebote für spezielle Typen von Angehörigen	144
6.4.1	Sich distanzierende bzw. delegierende Angehörige	146
6.4.2	Aktiv pflegende Angehörige	149
6.4.3	Psychosozial stabilisierende Angehörige	151
6.4.4	Flankierend unterstützende Angehörige	153
6.5	Hausweite Informationsveranstaltungen	153
6.6	Wohnbereichsbezogene Veranstaltungen mit Angehörigen und Mitarbeitern	155
6.7	Rahmenbedingungen für Veranstaltungen	160
6.8	Angehörigeninterne Gesprächsgruppen	161
6.9	Einzelkontakte mit Angehörigen	163
6.10	Angehörigenbeirat	165
6.11	Systematische Angehörigenarbeit	168
6.11.1	Verantwortung des Managements	172
7	Beschwerde- und Zufriedenheitsmanagement	173
7.1	Schriftliche Befragung von Angehörigen	174
7.1.1	Fragestellungen	175
7.2	Möglichkeiten und Grenzen	178
7.3	Umgang mit mündlichen Beschwerden	180
7.4	Beschwerden an die Öffentlichkeit	181
7.4.1	Warum wenden sich Angehörige an die Öffentlichkeit?	181
7.4.2	Verhalten bei Presseskandalen	184
7.5	Verantwortung der Führungskräfte	187
8	Arbeitstechniken	189
8.1	Reden	189
8.2	Besprechungen	192
8.2.1	Besprechungsformen	192

Inhalt

8.2.2	Dirigistische oder partizipative Leitung?	194
8.2.3	Vorbereitung von Besprechungen	196
8.3	Moderierte Besprechungen	203
8.3.1	Was ist eine Moderation?	203
8.3.2	Regeln und Technik	205
8.4	Umgang mit verschiedenen Menschentypen	214
8.5	Fragetechniken	216
8.6	Visualisierung	219
8.7	Brainstorming	222
Register		224