Dr. Wolfgang Kramer
Haberlandstr. 6
10779 Berlin
Tel.: 030 / 211 99 34
E-mail: dr.wolfgangkramer@alice-dsl.net
Home: *www.wolfgang-kramer.net*

Wegweiser zur Informationsveranstaltung:

Die Beratung von Angehörigen

Inhalt:

1 Warum ist Angehörigenarbeit so wichtig?
2 Was sind die Bedürfnisse von Angehörigen?
3 Was ist unter Beratung zu verstehen?
4 Typische Kontaktmöglichkeiten und „Schnittstellen“mit bzw. zu den Angehörigen.
5 Die besondere Bedeutung des Aufnahmegesprächs.
6 Zusammenfassung

1 Warum ist Angehörigenarbeit so wichtig?

Im Hinblick auf das Kennenlernen der Biografie des demenzerkrankten Menschen muß der Kontakt zu vorhandenen und motivierten Angehörigen gepflegt werden. Informationsaustausch, regelmäßige Treffen und Gespräche mit den Angehörigen und ihre Einbeziehung in den Pflegealltag schaffen Vertrauen und sind hilfreich bei der Suche nach einer optimalen Versorgung des einzelnen Demenzerkrankten.

- Ziel von Angehörigenarbeit ist es, die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen professionell Pflegenden und Angehörigen zum Wohl des Bewohners zu optimieren.

  Durch Beratung und praktische Hilfe ist ein Klima zu entwickeln, das eine enge Zusammenarbeit ermöglichst.

  Hierzu ist es auch erforderlich, die Bedürfnisse von Angehörigen zu berücksichtigen.

- Angehörigenarbeit ist geeignet, familiäre Beziehungen zu stärken und eventuell auftretende Schuldgefühle abzubauen.

- Auf diese Weise leisten Angehörige eine wichtige Hilfestellung im psychosozial stabilisierenden Bereich und unterstützen den Prozeß der Integration des demenzerkrankten Bewohners.
  Damit sind Vereinsamungstendenzen vorzubeugen und Selbstbewusstsein, sowie psychische und physische Gesundheit nachhaltig zu beeinflussen.

- Angehörige entlasten das Pflegepersonal psychisch von der Sorgerolle und übernehmen manchmal auch kleine Aufgaben in der pflegerischen Versorgung. Auf Wunsch der Angehörigen sollten diese dazu vom Pflegepersonal angeleitet werden.

- Die besuchenden Angehörigen sollten auch ermuntert werden, andere Bewohner, falls von diesen erwünscht, anzusprechen, um so die **Kontaktpflege** zu fördern.

- Angehörige sind für das Pflegepersonal insbesondere auch deshalb eine wichtige Ressource, da sie bedeutsame Informationen aus dem Leben des demenzerkrankten Menschen liefern können.
  Angehörige werden dann um so wichtiger, wenn demenzerkrankte Menschen aufgrund ihrer Erkrankung selbst keine Informationen mehr geben können.
  Möglichst viele biografische Daten und Informationen über den Bewohner zu besitzen und diesen möglichst gut zu kennen, ist ein wichtiger Bestandteil einer ganzheitlichen und qualitativ hochwertigen Pflegearbeit.

- Auch die Mitarbeiter haben das Bedürfnis, den Angehörigen die Handlungen und Probleme der professionell Pflegenden nahe zu bringen, um das gegenseitige Verständnis zu fördern.
  Durch die Nutzung des Erfahrungshorizontes der Angehörigen, wird das Vertrauensverhältnis verbessert und die Qualität der Pflege positiv beeinflusst.

- Damit die positiven Wechselwirkungen zwischen Angehörigen, Demenzerkrankten und MitarbeiterInnen erreicht werden können, ist eine **Institutionalisierung der Angehörigenberatung** erforderlich und zwar durch eine systematische und arbeitsteilige Organisation der Angehörigenarbeit.

2 Was sind die Bedürfnisse von Angehörigen?

- Angehörige, aber auch weitere, den Pflegebedürftigen nahe stehende Personen erwarten, dass sie in der Rolle als Bezugspersonen, von den professionell Pflegenden wahrgenommen und einbezogen werden.

- Sie erwarten darüber hinaus, dass ihre Pflegebedürftigen ganzheitlich betreut werden und dabei deren Interessen- und Bedürfnislage, Berücksichtigung findet.

3 Was ist unter Beratung zu verstehen?

- Unter Beratung ist die konkrete Beratung zu Pflegetechniken, Krankheitsbild, Erscheinungs-formen und Symptomen der Krankheit, Kommunikationsmöglichkeiten mit dem dementiell Erkrankten, aber auch zu Pflegehilfsmittel und rechtlichen Belange (z.B. Pflegeversicherung) zu verstehen.

- Die Beratung kann im Einzelgespräch mit den Angehörigen erfolgen, kann aber auch als Informationsveranstaltung zu einem bestimmten Thema, für eine Angehörigengruppe durchgeführt werden.

- Auch Angehörige leiden unter der Pflegebedürftigkeit, dem körperlichen, kognitiven und psychischen Abbau der Bewohner / ihrer Angehörigen.
  Hinzu kommt oftmals ein Unverständnis über kranheitsbedingte Verhaltensveränderungen.
  Hier besteht die Aufgabe der Pflegekräfte darin, sachlich, ruhig und gelassen den Angehörigen Krankheitssymptome zu erklären, Verständnis zu zeigen, das Gespräch anzubieten, um den Angehörigen eine psychische Entlastung zu ermöglichen.

- Bei den Besuchen der Angehörigen oder anderen Bezugspersonen, sollen insbesondere die Bezugspflegepersonen und die leitende Pflegefachkraft die Beratungs- und Motivationsaufgaben übernehmen.

- Bei der akuten Beratung / dem Gespräch ist die **Technik des aktiven Zuhörens** insbesondere bei psychischer Belastung von Angehörigen, sehr hilfreich.

- Innerhalb der Beratungsverpflichtung den Angehörigen gegenüber, müssen ihnen auch weitergehende Dienste oder Hilfen vermittelt werden.
  Über Hilfsangebote, z.B. spezielle Beratungsstellen, Selbsthilfegruppen, sollte die Einrichtung Informationen kennen, bereithalten und vermitteln können.

4 Typische Kontaktmöglichkeiten und „Schnittstellen“ mit bzw. zu den Angehörigen:

- Die Mitarbeit bei der Gestaltung von Festen und Ausflügen.

- Die Zusammenarbeit beim Einrichten von Bewohnerzimmern und der Lebensraumgestaltung im Heim.

- Gruppenarbeit und Einzelberatung.

- Informationsveranstaltungen, bei denen beispielsweise die Mitarbeiter ihre Arbeitsweise erläutern.

- Informationsveranstaltungen über Demenzerkrankungen und über den Umgang / Kommunikation mit dementiell erkrankten Bewohnern.

- Die Einrichtung eines „Angehörigen-Beirates“ wie er im Heimgesetz angesprochen wird.

5 Die besondere Bedeutung des Aufnahmegesprächs

Besondere Bedeutung hat das Erst- bzw. Aufnahmegespräch mit dem Bewohner und seinen Angehörigen in Verbindung mit den biografischen Angaben, denn hierbei wird der Grundstein gelegt für alle weitergehenden Aktivitäten, die eine Integration der Angehörigen in den Pflegeprozess ermöglichen. Hierzu empfiehlt es sich, den Betroffenen die Zusage bzw. die Mitarbeit so leicht und angenehm wie möglich zu machen. Dazu gehört u.a. dies:

- Einladungen sollten persönlich erfolgen.
- Es ist von grosser Bedeutung, einen gemütlichen, angemessenen Rahmen zu schaffen.
- Der ideale Zeitpunkt dürfte der frühe Abend sein, damit die Angehörigen direkt von der Arbeit ins Heim kommen können.
- Kritik sollte in Form einer „Meckerrunde“ möglichst anfangs aufgegriffen und bearbeitet werden.
- Bei Verwandten demenziell erkrankter Bewohner sollten die persönlichen Erfahrungen mit dem Betroffenen Raum bekommen.
- Es ist zweckmäßig, Informationsveranstaltungen im jeweiligen Wohnbereich zu organisieren, d.h., den Rahmen möglichst überschaubar zu halten.
- Statt formeller Angebote der Einzelberatung, die in der Regel kaum wahrgenommen werden, empfiehlt es sich, informelle Beratung vor und nach den Besuchen vorzusehen.
- Einrichten eines Beschwerdemanagement.
- Kontakte zu den Angehörigen nicht monopolisieren.

6 Zusammenfassung: Angehörige als Partner im Pflegeprozess

- Angehörige können Partner im Pflegeprozess werden. Sofern es gelingt, möglichst viele Angehörige dazu zu motivieren, wäre dies mit Blick auf knappe Kassen, ein deutlicher Schritt nach vorne.

- Vorurteile von Pflegekräften gegenüber Angehörigen? Oder auch umgekehrt: Vorurteile von Angehörigen gegenüber Pflegekräften?

- Es gibt zwei unterschiedliche Typen von Angehörigen:

    - Pflegende Angehörige
    - Delegierende Angehörige

- Gerade Angehörige, die selbst eine Zeitlang die Pflege übernommen haben, haben besondere Ansprüche an das Pflegepersonal im Heim.

- Nutzen der Angehörigenarbeit für alle Parteien:

    - für die BewohnerInnen
    - für die Pflegekräfte
    - für die Angehörigen

- Angehörige sind nicht nur bedeutsame Informanten, sondern vielmehr wichtigste Brücke zwischen dem dementiell erkrankten Bewohner und der Außenwelt; aber auch zwischen dem unverstandenen Heute und dem mitunter weit zurückliegenden Gestern. Auf diese Weise werden Angehörige zu Lotsen, zu einem vertrauten Element in einer unverstandenen Welt, die gänzlich fremd geworden ist.