

Fortbildung „Einen Tag Angehörige/r sein“

Name des Alten- und Pflegeheims und des Trägers

Haus Neustadt

Seniorenbetreuung der Stadt Wels

Kurzbeschreibung

Die Fortbildung „Einen Tag Angehörige/r sein“ findet jährlich an zwei aufeinanderfolgenden Tagen statt und ist vor allem für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuung und Pflege konzipiert. Theoretische Inputs einer externen Trainerin und Rollenspiele vermitteln den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Sorgen, Ängste und Erwartungen von Angehörigen und Bezugspersonen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bringen Beispiele schwieriger Situationen mit Angehörigen und Bezugspersonen ein und stellen diese in mehreren Versionen im Rollenspiel dar. Gemeinsam reflektiert die Gruppe die Situationen und erarbeitet Lösungsvorschläge und Optionen zum Vorgehen in der konkreten Situation.

Zuordnung zu den Qualitäts- bzw. Ergebnisfeldern des NQZ-Modells

Qualitätsfelder:

- 4.1. Angehörige und Besucher/innen
- 5.2. Aus-, Fort- und Weiterbildung

Beschreibung des Entstehungsprozesses

Eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führte zu dem Ergebnis, dass die Begleitung und Betreuung von Angehörigen und Bezugspersonen oft einen wesentlichen Belastungsfaktor in der täglichen Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darstellen. Vor allem die Beschwerden und Ansprüche der Angehörigen und Bezugspersonen stellen herausfordernde Situationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuung und Pflege dar. Diese Situationen können bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu Unsicherheiten führen, die in einem Verteidigungs- und Rechtfertigungsverhalten münden. Bei Angehörigen und Bezugspersonen stoßen diese Reaktionen oftmals auf Unverständnis und lösen Misstrauen und Wut aus.

Durch die Entwicklung einer Fortbildung sollten die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgegriffen werden, und es sollte eine weitere Professionalisierung im Umgang mit diesen herausfordernden Situationen erfolgen. Das Konzept der Fortbildung „Einen Tag Angehörige/r sein“ basiert auf der Annahme, dass Gefühle, die selbst „erspürt“ werden, bei anderen besser nachvollzogen werden können. Dies ermöglicht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, in zukünftigen Situationen adäquater zu reagieren.

Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes hat gemeinsam mit einer externen Trainerin das Konzept aus Theorie und Rollenspielen erarbeitet. Das Feedback der Teilnehmerinnen und Teilnehmer der ersten Fortbildung war durchwegs positiv, allerdings wurde eine Erweiterung der Fortbildung auf zwei Tage angeregt. Diese Fortbildung wird nun seit dem Jahr 2010 jährlich angeboten und inzwischen von der Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes alleine abgehalten. Die Teilnahme ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuung und Pflege verpflichtend. Die Führungskräfte laden aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den unterstützenden Bereichen dazu ein, die Fortbildung zu besuchen.

Ziele, die mit dieser Idee erreicht wurden

- Unsicherheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit Angehörigen und Bezugspersonen werden minimiert.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen die Emotionen der Angehörigen und Bezugspersonen besser und sprechen diese an.
- Die Angst der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Konflikten wird verringert.
- Der Umgang mit belastenden Situationen wird geübt.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen die Angehörigen und Bezugspersonen als Partnerinnen und Partner und nehmen deren Anliegen ernst.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkennen die Angehörigen und Bezugspersonen als Ressource und nutzen diese.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen die Wünsche und Beschwerden der Angehörigen und Bezugspersonen verständnisvoller auf.
- Das Vertrauen der Angehörigen und Bezugspersonen wird durch das veränderte Verhalten der Betreuungs- und Pflegepersonen gestärkt.

Auswirkungen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können nach dieser Fortbildung die emotionale Situation der Angehörigen und Bezugspersonen besser nachvollziehen. Sie verstehen Gefühle wie Überforderung, Angst und das schlechte Gewissen in den für die Angehörigen und Bezugspersonen belastenden Situationen, wie z.B. bei Krankheiten, Stürzen, dementiellen Veränderungen und den damit oft einhergehenden Verhaltensänderungen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuung und Pflege verstehen, dass nicht sie als Person angegriffen oder beschuldigt werden. Dadurch reagieren sie verständnisvoller und gelassener. Die Kommunikation zum Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner gelingt besser und spannungsfreier. Angehörige und Bezugspersonen fühlen sich verstanden und bauen dadurch leichter Vertrauen zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf.

Kontaktdaten

Seniorenbetreuung der Stadt Wels – Haus Neustadt

Flurgasse 40

4600 Wels

Tel.: 07242/417-4000

Mail: petra.merkle@wels.gv.at

Ansprechpersonen: Ing.ⁱⁿ Regina Lint, MSc (Leiterin des Hauses Neustadt)

Goretta Petra Merkle (Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes)