

## **Angehörigen-Café**

---

### **Name des Alten- und Pflegeheimes und des Trägers**

Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach  
Sozialhilfeverband Grieskirchen

### **Kurzbeschreibung**

Im Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach verstehen wir Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige als unsere Kundinnen und Kunden. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen prägt das Bild unseres Hauses in der Öffentlichkeit mit.

Angehörige sind enge Bezugspersonen der Bewohnerinnen und Bewohner und Partnerinnen und Partner der Betreuungs- und Pflegepersonen. Aus diesem Grund binden wir sie in den Pflege- und Betreuungsprozess ein und pflegen einen guten und häufigen Kontakt mit ihnen. Dadurch wird den zentralen Schwerpunkten der mäeutischen Methodik – Kommunikation und Reflexion – Rechnung getragen.

Etwa sechs Monate nach dem Einzug einer neuen Bewohnerin bzw. eines neuen Bewohners findet im Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach ein Angehörigen-Café statt. Die Bezugspflegerin oder die Wohnbereichsleiterin organisiert gemeinsam mit der Heimleiterin und dem Leiter des Betreuungs- und Pflegedienstes einen Termin mit allen Angehörigen der Bewohnerin oder des Bewohners, die daran teilnehmen möchten. Dies stellt für das Haus in der Umsetzung des Mäeutischen Pflegemodells eines der wichtigsten Instrumente dar, um den Kontakt und den Dialog mit den Angehörigen zu fördern, mögliche Problemfelder bereits im Vorfeld zu diskutieren und Lösungen zu finden.

Im Angehörigen-Café findet ein wichtiges Kennenlernen zwischen den bisher betreuenden Angehörigen und den nunmehrigen Betreuungs- und Pflegepersonen statt. Die Führungskräfte des Hauses und die Bezugspflegerinnen stellen sich vor und berichten ihrerseits von Erfahrungen mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner. Bei dieser Gelegenheit erfahren die Angehörigen, an wen sie sich mit ihren Anliegen wenden können. Beide Seiten geben Anregungen, die zu Verbesserungen führen können. Auch Ergänzungen zur biographischen Erhebung werden notiert. Bei besonderen Anliegen werden auch die Küchenleiterin, die Leiterin der Wäscherei oder der Haustechniker beigezogen. Im Angehörigen-Café können Angehörige ihre Erfahrungen mit dem Umzug ins Heim und mit dem Leben ihres Familienmitglieds im Heim äußern. Uns ist es wichtig zu erfahren, wie es ihnen als Angehörige mit diesem neuen Lebensabschnitt Ihres Familienmitglieds geht, ob sie mit den Angeboten unseres Hauses zufrieden sind und ob sie sich willkommen fühlen. Der Außenblick der Menschen aus dem Umfeld der jeweiligen Bewohnerin oder des Bewohners soll unsere Eigenansicht ergänzen.

Die zuständige Wohnbereichsleiterin erstellt ein ausführliches Protokoll. Erkenntnisse aus dem Angehörigengespräch werden in den Teams bei Dienstbesprechungen auch funktionsübergreifend (Küche, Wäscherei, Haustechnik) weitergegeben oder auf Wunsch der Angehörigen mit Dritten (Ärztinnen und Ärzten, Physiotherapeutinnen und -therapeuten) besprochen. Betreuungs- und pflegerelevante Themen werden in die

Planung und Durchführung aufgenommen. Wünsche, Anregungen und Ergebnisse aus den regelmäßig stattfindenden Angehörigen-Cafés werden in Teambesprechungen analysiert, daraus entsprechende Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt. Auf diese Weise konnten schon zahlreiche Verbesserungen erzielt werden. Angehörige fühlen sich dadurch ernst genommen und geschätzt.

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

Qualitätsfeld:

4.1. Angehörige und Besucher/innen

Ergebnisfeld:

4.1. Angehörige und Besucher/innen

### **Beschreibung des Entstehungsprozesses**

Nach der für Angehörige sehr aufwändigen und anstrengenden Einzugsphase entstand in der Vergangenheit oftmals ein Informations- und Kommunikationsvakuum. Wenn Angehörige nicht wissen, wer ihre Ansprechpartnerin bzw. ihr Ansprechpartner ist, sind Missverständnisse und damit verbundene Problematiken unvermeidlich. Diese erfordern in weiterer Folge einen hohen Bedarf an Interventionen und Problemlösungsstrategien. Analog zur Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechung, die das Herzstück der kommunikationsorientierten Methodik der Mäeutik in der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner ist, entstand in Folge als zentraler Bestandteil in der mäeutischen Angehörigenarbeit das Angebot eines Treffens mit den Angehörigen nach der Einzugsphase einer Bewohnerin oder eines Bewohners. Durch die gemütliche Atmosphäre bei Kaffee und Kuchen wurde für diese Treffen bald die Bezeichnung „Angehörigen-Café“ geprägt.

### **Ziele, die mit dieser Idee erreicht wurden**

- Erheben der Bedürfnisse und Gefühle von Angehörigen,
- Förderung des Kontaktes und der Beziehung zu den Angehörigen,
- Information der Angehörigen zu Ansprech- und Auskunftspersonen,
- Kennenlernen von Bezugspflegerinnen und deren Aufgaben durch die Angehörigen,
- Komplettierung der Betreuungs- und Pflegeübersicht und der Erkenntnisse aus der Biographiearbeit,
- Verbesserung von internen Prozessen und Schnittstellenthemen.

### **Auswirkungen**

- Verbesserung der Kommunikation mit den Angehörigen,
- Verbesserung der Betreuungssituation für die Bewohnerinnen und Bewohner,

- Einbindung der Angehörigen und Verstärkung der Bindung zum Heim,
- Entlastung der Angehörigen durch die Begleitung durch ein professionelles Team in schwierigen Situationen,
- Entlastung der Teams (weniger Spannungsfelder und Konflikte),
- Verbesserungsvorschläge hinsichtlich Organisation, Struktur und Prozessen.

### **Kontaktdaten**

Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach

Georg von Peuerbachstraße 21

4722 Peuerbach

Tel.: 07276/3111-0

E-Mail: [baph-peuerbach@shvgr.at](mailto:baph-peuerbach@shvgr.at)

Homepage: [www.shvgr.at](http://www.shvgr.at)

Ansprechpersonen: Brigitte Wiesinger, MSc (Heimleiterin),  
Jürgen Duscher (Leiter des Betreuungs- und Pflegedienstes)