

Was macht ein gutes Pflegeheim aus Angehörigensicht aus?



21.07.2017
Health Care BY e.V.
München
Brigitte Bührlen

Angehörige

➤ Es kann sich handeln um

- Eltern
- Geschwister
- Onkel/Tanten
- Großeltern
- PartnerIn
- Sohn/Tochter
- Schwiegersohn/-tochter

➤ aber auch um

- Freunde
- Nachbarn
- Bekannte
- Arbeitskollegen



Angehörige

➤ Bevollmächtigt

• Rechtliche Bevollmächtigung

- Privat
- Notariell
- Amtsgericht

Damit Recht auf

- Mitbestimmung
- Mitsprache

➤ Nicht bevollmächtigt

trotz beispielsweise enger Verwandtschaft

!! Kein Recht auf

- Mitbestimmung
- Mitsprache
- u.ä.

Angehörige

➤ Wohnen

- „um die Ecke“
- am Ort
- in anderen Städten
- in anderen Ländern



Heimsuche

Pflegebedürftiger möchte in ein Heim ziehen

➤ Sucht selbst nach Information bei

- einer Beratungsstelle
- Bekannten, Nachbarn u.ä.
- im Internet

➤ Angehöriger

- hilft
- sucht mit
- macht Vorschläge
- begleitet



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Heimsuche

Pflegebedürftiger möchte nicht (!) in ein Heim ziehen

- Bei Pflegenotwendigkeit kann Bevollmächtigter oder Angehöriger einen Platz suchen, den der Pflegebedürftige allerdings nicht völlig ablehnen sollte:
-> Recht auf Selbstbestimmung!
- Sozialdienst der Klinik oder einer Stadt/Gemeinde sucht und organisiert



Heim Information im Vorfeld

- Heim besichtigen
 - mit Termin
 - ohne Termin -> Vorsicht, kann als Hausfriedensbruch gewertet werden
- Mit Bewohnern sprechen
- Raumluf
- Sauberkeit/Ordnung
- Atmosphäre
- Heimbeirat kontaktieren
- Pflege-TÜV Noten und Bericht einsehen



Heimbereiche

➤ „Rüstigenbereich“

- fällt nicht mehr unter das Heimgesetz
- gilt als ambulant betreutes Wohnen
- beruhigt Angehörige bezüglich der Versorgung
- muss privat bezahlt werden.

➤ Pflegebereich

- Bewohner sind mit Pflegegraden eingestuft
- fällt unter das Heimgesetz des jeweiligen Bundeslandes
- Angehörige sind durch Rundumversorgung beruhigt und entlastet
- Teilfinanzierung durch Pflegekasse



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Helm

Wohnraum – Gemeinschaftsräume - Aussenanlagen

- Wohnliches Gesamtkonzept, keine modifizierten Kliniken
- Bewohnern das Gefühl geben in einem neuen Zuhause zu sein
- Ansprechende, wohnliche Gemeinschaftsräume
- Gästezimmer für auswärtige Angehörige vorhalten
- Gepflegte Außenanlagen



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Heim Appartement / Zimmer

- Wertobjekte und Geld sicher aufbewahren
 - Verschließbarer Schrank (Schlüssel)
 - Safe
- Auf Wunsch Zimmertüre verschließbar (Schlüssel)
- Regelmäßige Reinigung von Boden, Bad, Fenstern und Gardinen
- Guter Umgang mit persönlichen Gegenständen (Erinnerungen...)
- Glocke (Notrufanlage) erreichbar einrichten
- Fenster und Terrassentüren zu öffnen, zumindest wenn Angehörige dabei sind (Schlüssel)



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Heim Zugang Gebäude

- Tag und Nacht Zugangsregelung, damit nicht Jeder ins Haus kann
- Pfortenbesetzung vormittags und nachmittags gewährleisten
Ansprechpartner nachts
- Parkplätze ausweisen für Besucher
- Besuche auch auf beschützenden Stationen unproblematisch ermöglichen



Heim Umgang mit Angehörigen

➤ Wichtig:

- Angehörige bleiben auch im Heim Angehörige!
- Ein Bewohner geht nicht in die Verfügungsgewalt eines Heimes über, ein Angehöriger sollte nicht als störend empfunden werden. Bei Problemen: Geregelttes Konfliktmanagement.
- Der Bewohner oder sein bevollmächtigter Angehöriger ist, egal ob als Pflegebedürftiger oder als Heimbewohner der Auftraggeber, der Kunde, der Finanzier von Dienstleistungen.
- Der Bewohner oder sein bevollmächtigter Angehörige entscheiden über die Dauer des Aufenthaltes oder über einen Heimwechsel.



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Heim

Erwartung an Umgang

- Anklopfen beim Betreten des Raums
- Angemessener, freundlicher, geduldiger Umgangston
- Bei Bedarf Zeit für ein Gespräch
- Wenn kein Bedarf kein Gespräch erzwingen
- Nicht erziehen wollen
- Biografische Besonderheiten berücksichtigen



Heim

Essen - Trinken

- Individuelle Mengen anbieten
- Ausgewogene Kost unter Berücksichtigung der Altersstufen
- Nahrungsgewohnheiten erfragen, Aversionen, Allergien berücksichtigen
- Für ausreichende Flüssigkeitszufuhr Sorge tragen
- Eingehen auf Eigenheiten von Demenzkranken
- Respektieren, wenn jemand nicht das essen und trinken möchte was angeboten wird: Body-Maß-Index darf nicht über dem persönlichen Wohlbefinden und der Lebensfreude stehen!
- Teilnahme von Angehörigen oder Gästen an der täglichen Verpflegung gewährleisten

Heim Grundpflege

- Schamgefühle respektieren
- Regelmäßiges duschen, baden
- Toilettengänge ermöglichen
- Windelwechsel so oft als erforderlich
- Fingernägel schneiden
- Zähne putzen
- Prothesen pflegen
- Fußpflege
- Stützstrümpfe an-und ausziehen
- Batteriewechsel bei Hörgeräten
- Hörgeräte einsetzen
- Brillen aufsetzen
- Friseurbesuche extern bzw intern (auch für Bettlägerige) veranlassen, gewährleisten
- u.ä.



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Heim Wäsche

➤ Persönliche Wäsche

- Zuverlässiges Abholen und vollständiges zurückbringen
- Wäsche materialgerecht waschen
- Keine Beschädigungen durch Kennzeichen (Patchen, Wäschestift u.ä.)

➤ Heim: Bettwäsche-Handtücher

- Regelmäßig wechseln aber auch situativ wenn verschmutzt



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Helm

Ärzte / Physiotherapie / Ergotherapie u.ä.

- Fahrten und Termine ermöglichen und organisieren:
 - Für ärztliche, auch fachärztliche Versorgung
 - Kliniktermine
 - Physiotherapie
 - Ergotherapie
 - Fußpflege bei Bedarf
 - u.a.



Helm

Ärzte / Physiotherapie / Ergotherapie u.ä.

- Zuverlässige Gewährleistung an 365 Tagen und 24 Stunden
- Medikamentengabe
- Rezepte rechtzeitig ordern
- Medikamente bei Apotheken abholen
- Medizingeräteinsatz zuverlässig überwachen



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Heim

Bettlägerigkeit – letzte Lebensphase

- Lagern
- Lindern
- Medikationsplan einhalten
- Kontakt zu Ärzten halten
- Empathisch zugewandte Pflege
- Sinne anregen
- Essen und Trinken nach Bedarf eingeben, Zeit nehmen
- Regelmäßig nach Bewohner sehen
- Angehörige in Pflegeplanung mit einbinden
- Ehrenamtliche, Betreuungsassistenten nach Rücksprache mit Angehörigen einbinden
- Dokumentationseinsicht (Bevollmächtigte) gewähren



Heim Kontakt Angehörige

➤ Zum Heimbewohner

- Telefon
- Internet
- Digitale Medien
- Besuche/Ausflüge
- Gemeinsame Aktivitäten
- u.a.



Heim Kontakt Angehörige

➤ Zu Heimorganisation:

- **Niedrigschwellige Zugangsregelungen**
 - **Heimleitung**
 - **Pflegedienstleitung**
 - **Stationspflege**
 - **Hauswirtschaft**
 - **Küche**
- **Geregeltes Beschwerdemanagement**
- **Dokumentationen einsehen können**
- **Heimbeirat Angehörigenbeirat**



Zusammenfassung Angehörige

- Hängen in der Regel auf Grund einer gemeinsamen Biografie an „ihrem“ Heimbewohner, dessen Wohlbefinden ist ihnen wichtig
- Haben persönlichen Gründen weshalb sie den hilfsbedürftigen Angehörigen nicht privat versorgen können:
Kein Urteil darüber fällen von Seiten des Heimes!
- Sollten von Seiten des Heimes nicht als störend sondern wertschätzend als Ressource wahrgenommen werden.
- Mit einbinden in den Tagesablauf: Sie haben Kontakte und Kompetenzen die sie in die Gemeinschaft einbringen können.
- Angehörige erwarten Respekt und Wertschätzung für ihre Sorge um den Pflegebedürftigen, schätzen aber andererseits auch die kompetente Arbeit der professionellen Pflege.



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

Zusammenfassung

**Das wichtigste
Qualitätsmerkmal für
ein gutes Heim
ist in den Augen von
Angehörige das
Lächeln im Gesicht
Ihres Betreuten !**



WIR!
Stiftung pflegender Angehöriger

Vorstand
Brigitte Bührlen

Ickstattstraße 9
80469 München

Tel 089 40 90 79 05
Fax 089 40 90 79 07

kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !**



**Brigitte Bührlen
Vorsitzende**

**WIR! Stiftung pflegender
Angehöriger**

Ickstattstr.9,
80469 München
Tel: +49 89 40907905,
Mobil: +49176 24432228
Fax: +49 89 40907907
Mail: kontakt@wir-stiftung.org
www.wir-stiftung.org



WIR!

Stiftung pflegender Angehöriger