

## Zusammenarbeit mit Angehörigen

Wir legen grossen Wert auf eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Angehörigen. Daher möchten wir Sie über unsere Grundhaltung orientieren und Ihnen die zuständigen Personen vorstellen.

### Philosophie und Grundhaltung

- Alle Beteiligten stellen die Interessen des Bewohners und sein Wohlergehen ins Zentrum.
- Wir streben individuelle Pflege und Betreuungsmöglichkeiten an.
- Individuelle Lösungsansätze fordern von allen Beteiligten ein hohes und transparentes Mass an Engagement.
- Gemeinsam gehen wir ein Stück Weg, in dem wir bereit sind, voneinander zu lernen. Dabei legen wir gegenseitig Gewicht auf Respekt, Transparenz und Sensibilität im Umgang mit Informationen über die beteiligten Personen.
- Aktives Klären von Ungereimtheiten, Fehlern und Unzufriedenheit schont die Ressourcen der Beteiligten, schafft Zufriedenheit und ist Ausdruck von verantwortlichem Handeln.
- Die Integration in die Institution wird schwerpunktmässig durch die Abteilung vollzogen.

### Anmeldung / Aufnahme



**Nicolas Handschin**

Telefon 061 319 88 44

Geschäftsleitungsmitglied Pflege AB



**Sara Schaub**

Telefon 061 319 88 33

Geschäftsleitungsmitglied Pflege CD

- bearbeiten Aufnahmen
- treffen Aufnahmeentscheide gemäss Reglement
- organisieren mit der Abteilung den Eintritt
- sind Ansprechperson bzw. stellen Erstkontakt zu den Betroffenen und Angehörigen her
- informieren die entsprechenden Personen über alle wichtigen Details in Bezug auf Fragen zu Eintrittsmodalitäten
- stellen Querverbindungen zu andern Bereichen her
- sind Ansprechpartner, wenn Lösungen auf Abteilungsebene nicht möglich sind
- überwachen und kontrollieren Pflegeeinstufungen
- machen Organisationsstruktur und Funktionalität des Betriebes transparent

## Eintritt

Die Abteilungsleitung stellt zum Zeitpunkt der Aufnahme sicher, welche Person den Eintritt begleitet.



**Sabrina Hunt**  
Telefon 061 319 88 10  
Abteilungsleitung Pflege  
1 A/B



**Corinne Wiedmann**  
Telefon 061 319 88 20  
Abteilungsleitung Pflege  
2 A/B



**Oliver Levoni**  
Telefon 061 319 88 30  
Abteilungsleitung Pflege  
3 A/B



**Regula Rigo**  
Telefon 061 319 88 40  
Abteilungsleitung Pflege  
4 A/B



**Evelyne Ceylan**  
Telefon 061 319 88 15  
Abteilungsleitung Pflege  
1 C/D



**Heiko Grozinger**  
Telefon 061 319 88 25  
Abteilungsleitung Pflege  
2 C/D



**Ferki Rrahmani**  
Telefon 061 319 88 35  
Abteilungsleitung Pflege  
3 C/D

Die Abteilungsleitung

- garantiert alle wichtigen Informationen zum alltäglichen Leben für die BewohnerInnen
- legt die Art und Weise der Zusammenarbeit sowie den Informationsfluss fest
- vollzieht Pflegeeinstufungen
- stellt Pflegeplanungen und Zielsetzungen sicher
- regelt die Zusammenarbeit unter Einbezug der Betroffenen (BewohnerIn/Pflegende/Angehörige)
- ist AnsprechpartnerIn bei der Klärung von Fragen und Bearbeitung von Konflikten

Das Team trägt massgebend zu diesem Prozess bei.

## Gesprächs-Angebote

Wir kennen folgende Formen von Gesprächsführung mit unterschiedlichen Rahmenbedingungen.

### Das unverbindliche Gespräch

Es stellt zeitlich keine Ansprüche; es dient dem Austausch von Alltagsinformationen.

### **Das Krisengespräch**

Es ergibt sich bei unerwarteten Veränderungen des Gesundheitszustands, Spitaleinweisung und anderen unvorhergesehenen Vorkommnissen von Tragweite für BewohnerIn und Angehörige.

Bei Todesfall garantiert das Heim sorgfältige Information und Betreuung der Angehörigen. Nachgespräche können im Sinne von Aufarbeitung von beiden Seiten angefordert werden.

### **Das Konflikt-, Klärungs- und Informationsgespräch**

BewohnerInnen und Angehörige können jederzeit bei der Abteilungsleitung einen Gesprächstermin verlangen. In Absprache mit den Beteiligten entscheidet diese über das Setting. Die Grundlagen dafür sind die gemeinsame Vereinbarung eines Termins mit Inhaltsangabe, so dass sich alle Betroffenen auf das Gespräch vorbereiten können. Dieses findet in einer geschützten Atmosphäre statt und dauert in der Regel maximal 40 Minuten. Das Gespräch wird dokumentiert und allfällige Massnahmen werden in der «Pflegedokumentation» festgehalten.

### **Das Beschwerdegespräch**

Siehe BewohnerInnenreglement unter Punkt 3.3 «Beschwerden».

### **Evaluationsgespräch**

- Entwicklung im Heim, Integration
- Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen bezüglich Pflege und anderen Dienstleistungen
- Zusammenarbeit mit Angehörigen

### **Themenabend für Angehörige**

Einmal jährlich findet ein Themenabend statt.

- Bearbeitung von abteilungsspezifischen Themen
- Informationsaustausch
- Einblick vermitteln von Pflegegrundhaltungen und Vorgehensweisen im Alltag
- Grenzen und Möglichkeiten des Machbaren bearbeiten
- Strategien entwickeln, um Schwierigkeiten gemeinsam zu begegnen

### **Informationsveranstaltung**

Einmal jährlich findet auf Gesamtheimebene Informationsveranstaltung statt, um über Veränderungen und Neuentwicklungen des Betriebs zu informieren.

### **Finanzberatung**

Für eine individuelle Beratung wenden Sie sich vertrauensvoll an Frau Angelina Bitterli, Sachbearbeiterin Bewohneradministration. Tel. 061 319 88 82 (Montag bis Donnerstag zu den üblichen Bürozeiten)



Angelina Bitterli