

# Angehörigenarbeit und Bezugspflege: zwei Konzepte, die sich gegenseitig bereichern

In Langzeitinstitutionen ist die Bezugspflege ein sinnvolles Konzept. Es kann seine volle Wirkung jedoch erst entfalten in Kombination mit der Angehörigenarbeit. Dies zeigen die Erfahrungen in zwei Institutionen.

Ein Heimeintritt kann viele negative Emotionen auslösen wie Schuldgefühle, Hilflosigkeit, Schmerz, Trauer oder Verlust. Dies kann zu Konflikten führen, welchen durch eine gezielte Bezugspflege unter Einbezug der Angehörigen entgegengewirkt werden kann. Deshalb ist die Bezugspflege in Langzeitinstitutionen ein sinnvolles Konzept mit vielen positiven Wirkungsmechanismen. Kombiniert mit einer gezielten Zusammenarbeit mit den Angehörigen, erleichtert dieses Konzept den Bewohnerinnen und Bewohnern massgeblich das Ankommen und Einleben in eine Institution.

## Ein einziger Ansprechpartner

Bezugspflege bedeutet, dass eine Pflegefachperson das pflegerische Management des Bewohners und seiner Angehörigen vom Eintritt an übernimmt. Sie ist verantwortlich für die umfassende, kontinuierliche, bewohnerorientierte und interdisziplinär abgestimmte Planung und Durchführung der Pflege und Betreuung. Eine zweite Bezugsperson, oft eine Pflegemitarbeiterin, unterstützt in den Bereichen «ausserhalb» des Kernpflegeprozesses.

Die Bezugspflege dient dazu, eine ganzheitlich orientierte und professionelle Pflege anzubieten. Diese umfasst die körperlichen, emotionalen, geistigen und sozialen Bedürfnisse gemäss Pflegeplanung und Pflegezielen. Bewohner und Angehörige haben eine klare Ansprechperson für ihre Anliegen und eine koordinierte Informationsvermittlung.

## Angehörigenwissen nutzen

Gute Angehörigenarbeit bedingt, dass die Pflegeperson versteht, welche Momente für Angehörige belastend sein könnten. Es gilt, ab der ersten Begegnung eine Vertrauensbasis aufzubauen, damit die weitere gemeinsame Arbeit gelingt. Oft haben Angehörige wertvolle Informationen, weil sie den neuen

Heimbewohner bereits betreut haben. Auch nach dem Eintritt in die Pflegeinstitution können Familienmitglieder dem Bewohner Orientierung und Halt bieten. Deshalb ist es wichtig, diese in Entscheidungsprozesse einzubinden. Die soziale und emotionale Unterstützung sowie das Aussprechen von Anerkennung gegenüber der Familie signalisieren zudem Wertschätzung und geben Mut, Sicherheit und Kraft.

Wichtig für eine reibungslose Integration und eine gute Zusammenarbeit sind eine klare Aufgabenteilung und definierte Zuständigkeiten sowie der gegenseitige Informationsaustausch. Dazu finden nach dem Eintrittsgespräch in regelmässigen Abständen Angehörigengespräche statt mit dem Bewohner, den Angehörigen und der Pflege. Die Bezugspflgende bereitet diese vor und führt sie durch. Um ein Angehörigengespräch durchzuführen, müssen keine dringenden Probleme vorhanden sein. Mögliche Anliegen / Schwierigkeiten werden jedoch angesprochen, um Konflikten vorzubeugen. Gespräche bei einer Verschlechterung des Allgemeinzustandes, finden in kürzeren Abständen statt.

## Konzepte und Schulung zwingend

Von Bezugspflege wird schnell gesprochen und auch Zuteilungen sind einfach gemacht. Doch Bezugspflege zu leben bedingt einerseits ein Konzept und andererseits die Schulung der Mitarbeiterinnen. Es ist wichtig, dass die Inhalte des Bezugspflegekonzeptes und die Elemente der Angehörigenarbeit definiert und die darin gekoppelten Verantwortlichkeiten geklärt und verteilt sind. Weiter muss das Konzept von der Leitung getragen und gefördert werden. Regelmässige Schulungen und die Förderung der Kommunikationskompetenz auf allen Ebenen sind unabdingbar. Die Pflegenden müssen ihren Verantwortungsbereich und ihre Kompetenzen kennen.

## Positive Auswirkungen belegt

Die Erfahrungen zeigen, dass die Integration der Angehörigen in die Bezugspflege viele positive Aspekte hat und ein Gewinn für alle Beteiligten ist. Durch die regelmässigen, strukturierten – aber auch durch die «Tür und Angel»-Gespräche – können Missverständnisse reduziert und Vorurteile abgebaut werden. Der Informationsfluss kann auf beiden Seiten offen gestaltet werden. Zudem werden das Verständnis und die Gesprächsbereitschaft unterstützt. So entsteht das Gefühl, dass die Pflegenden auf der gleichen Seite stehen wie die Angehörigen. Dies ermöglicht auch in schwierigen Situationen konstruktive Gespräche zu führen.

Die Rückmeldungen der Angehörigen zeigen, dass diese die Gespräche sehr schätzen und sich dadurch auch wertgeschätzt fühlen. Den Pflegenden geben die Angehörigengespräche Sicherheit, denn sie erhalten Rückmeldungen über die geleistete Pflege. Zudem dienen die Gespräche der Überprüfung der gemeinsamen gesetzten Ziele.

*Daniela Bieri, Leiterin Pflegedienst,  
Blindenfürsorge-Verein Innerschweiz,*

*Ursi Rieder, Bereichsleiterin Pflege und  
Betreuung, Alterszentrum Kreuzlingen,*

*beide Vorstandsmitglieder SVPL*

**Schweizerische Vereinigung der Pflegedienstleiterinnen und Pflegedienstleiter (SVPL)**

**Association Suisse des Directrices et Directeurs des Services Infirmiers (ASDSI)**

**Associazione Svizzera dei Capi Servizio Cure Infermieristiche (ASCSI)**

**Swiss Nurse Directors Association (SNDA)**

Geschäftsstelle / secrétariat central  
3000 Bern  
Telefon 079 883 98 08  
Mail info@svpl.ch  
www.svpl.ch / www.asdsi.ch