



Angehörig-zugehörig

## Vorwort

---

Der Einzug in eine Wohn- und Pflegeeinrichtung ist für Menschen im Alter ein Schritt, der Emotionen und Fragen auslöst, insbesondere für die Betroffenen, die ihren Lebensmittelpunkt verlagern und übersiedeln, aber auch für deren Angehörige, ihr bisheriges persönliches Umfeld.

Im Zentrum unserer Arbeit stehen der Wille und das Wohl der Menschen, die in unseren Häusern für Senioren leben. Wir orientieren uns dabei an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner und achten ihre Selbstbestimmung. Angehörige spielen dabei eine bedeutende Rolle, weil sie als langjährige Wegbegleiterinnen und Wegbegleiter die Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner gut kennen und unser professionelles Beziehungssystem um wichtige persönliche, private Kontakte und Beziehungen ergänzen und erweitern. Vielfach haben Angehörige ja auch vor der Übersiedlung in eines unserer Häuser die Betreuungs- und Pflegeaufgaben maßgeblich erfüllt und getragen.

Im Bewusstsein dieser persönlichen Beziehungen- und Betreuungsqualität durch Angehörige und unseres Zieles, die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner ins Zentrum unserer Arbeit zu stellen, möchten wir mit der vorliegenden Information die Zusammenarbeit mit Ihnen als Angehörige beschreiben, um das Gelingen des Miteinanders zu fördern.

**Mag. Josef Scharinger**  
Vorstandsvorsitzender Diakoniewerk

## Das ist uns wichtig

---

Unsere Einrichtungen für Menschen im Alter sind Wohneinrichtungen für Menschen, die einen fortgeschrittenen Unterstützungs- und Pflegebedarf aufweisen. Die Bedürfnisse und Wünsche der Menschen, die wir begleiten, betreuen und pflegen, stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Dabei verstehen wir uns als professionell Handelnde, die die gewünschte und erforderliche Unterstützung in der gebotenen Qualität erbringen. Angehörige sind ein wesentliches Bezugs- und Unterstützungssystem für unsere BewohnerInnen und stellen eine Verbindung zu deren Lebensgeschichte dar.

Diese Information ist Grundlage für die Angehörigenarbeit in den Wohn- und Pflegeeinrichtungen des Diakoniewerks mit folgenden Zielen:

- Transparenz zu schaffen im Zusammenwirken zwischen den Angehörigen, Bewohnerinnen und Bewohnern und unseren Einrichtungen
- Angehörige möglichst früh einzubeziehen
- Rollen zu klären, indem gegenseitige Erwartungen klar ausgesprochen werden
- die Möglichkeiten und Grenzen der Zusammenarbeit aufzuzeigen
- Angehörigen Unterstützung und Hilfeleistung anzubieten

## Das leitet uns

---

- Angehörige sind wesentlicher Teil des sozialen Bezugssystems der BewohnerInnen unserer Einrichtung.  
Sie werden als Bezugspersonen für die BewohnerInnen anerkannt und wertgeschätzt.
- Die Beziehungen zwischen Angehörigen, BewohnerInnen und der Einrichtung sind vielfältig.
- Angehörige können und wollen in den meisten Fällen einen Beitrag zum Wohlbefinden der Bewohnerin/des Bewohners leisten.
- Angehörige werden von uns einbezogen und in ihrer Rolle unterstützt.
- Es kann zu Interessenkonflikten zwischen BewohnerInnen und Angehörigen kommen. Diese versuchen wir partnerschaftlich zu besprechen und zu klären.



## Angehörige – wichtige Bezugspersonen

---

Im juristischen Sinn versteht man unter Angehörigen jene Personen, die familiär verbunden sind. Im soziologischen Sinn umfasst der Begriff im Sinne von „zugehören“ auch Personen, die zum Lebensumfeld der betreffenden Person gehören, zu ihrem Bezugssystem. Damit schließt der Begriff auch Nachbarn, Bekannte, Freunde, VereinskollegInnen, etc. ein.

Angehörige sind also primäre Bezugspersonen der BewohnerInnen aus der familiären Verwandtschaft, aber auch andere der Person nahestehende Personen. Für die BewohnerInnen stellen Angehörige das natürliche Bezugs- und – im Falle von Pflegebedürftigkeit – das natürliche Unterstützungssystem dar.

Damit unterscheiden sich Angehörige vom professionellen Unterstützungssystem der MitarbeiterInnen in einer Wohn- und Pflegeeinrichtung, welches nun das natürliche Bezugssystem der Angehörigen ergänzt. Die MitarbeiterInnen werden im professionellen Sinn im Auftrag der Bewohnerin/des Bewohners tätig.

# Grundhaltung

---

In den Wohn- und Pflegeeinrichtungen des Diakoniewerks stehen die Bedürfnisse und Wünsche der BewohnerInnen im Vordergrund. Eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Angehörigen ist unser Ziel. Dabei berücksichtigen wir die Fähigkeiten und Neigungen der BewohnerInnen und der Angehörigen. Die Bezugspersonen der BewohnerInnen leisten einen wesentlichen Beitrag zur Gestaltung des Lebensalltages und zum Wohlergehen der BewohnerInnen.

## Unsere Leitsätze

Alte Menschen möchten in ihrer Lebensgeschichte, ihren Eigenheiten sowie ihren Fähigkeiten und Einschränkungen angenommen werden. Ihre Prägungen und Bedürfnisse müssen berücksichtigt werden, die Erhaltung und der Aufbau sozialer Beziehungen sind uns ein besonderes Anliegen.

Die MitarbeiterInnen planen gemeinsam mit den Betroffenen die Hilfen, die sie brauchen. Die Selbstbestimmung der alten Menschen ist ihnen wichtig und leitet sie in ihrem Handeln.

Die wichtigsten Prinzipien für unsere Tätigkeiten in der Seniorenarbeit sind:

## Selbstbestimmung

Das Alter ist ein eigener Lebensabschnitt mit neuen Herausforderungen und Aufgaben. Jeder Mensch soll sein Leben nach Möglichkeit selbstständig und eigenverantwortlich gestalten können.

## Normalität

Im Laufe des Lebens entwickelt jeder Mensch seine Eigenheiten, Gewohnheiten, Rituale und Besonderheiten. Der eigene Lebensstil soll auch im Alter weitergeführt werden können.

## Bedürfnisorientierung

Jeder Mensch hat seine eigenen Wünsche und Bedürfnisse. Diese sind die Basis für unsere Betreuungs- und Pflegeangebote. Je nach persönlichem Bedarf planen wir gemeinsam, welche Hilfen notwendig sind.

Vor diesem Hintergrund ist uns wichtig, dass die BewohnerInnen in ihrer Selbstbestimmung, Normalität und Bedürfnisorientierung möglichst umfassend und so lange als möglich unterstützt werden. Die Entscheidung darüber, welche Rechte sie an wen delegieren oder abtreten wollen, liegt bei den BewohnerInnen. Die Wünsche der BewohnerInnen werden respektiert und leiten uns – auch wenn es um den Kontakt mit Angehörigen geht. Die Kontaktnahme seitens unserer Einrichtungen geschieht mit Zustimmung der Bewohnerin/des Bewohners.



# Einbeziehen und unterstützen

---

Die professionelle Arbeit in den Einrichtungen des Diakoniewerks basiert auf rechtlichen Grundlagen, Ausbildung, Professionalität und fachlichen Standards.

In diesen Standards werden u. a. Aussagen zum Einbeziehen und Unterstützen von Angehörigen getroffen:

## Vor dem Einzug

Der Umzug in eine Wohn- und Pflegeeinrichtung stellt nicht nur für die Betroffenen selbst, sondern für die gesamte Familie/das Bezugssystem eine große Herausforderung und Veränderung dar.

- Ein Kennenlernen der Einrichtung für InteressentInnen und Angehörige im Vorfeld ist möglich. (Besichtigung des Hauses/ Zimmers, Tag der offenen Tür, Wohnen in Kurzzeitpflege, ...).
  - Für die Phase der Vorabklärung und des Einzugs wird ein/e AnsprechpartnerIn ernannt (Besuch zuhause, im Krankenhaus, ...).
  - Nach Möglichkeit findet ein Gespräch mit der Bewohnerin/dem Bewohner alleine, ohne die Angehörigen statt, um die persönlichen Bedürfnisse abzuklären.
- Für die Aufnahmegespräche wird eine systematische Checkliste verwendet.
  - Die InteressentInnen und/oder Angehörigen werden ausreichend beraten – bezüglich des Konzepts, der Abläufe in der Einrichtung, der Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme, Mitnahme von persönlichen Möbeln, Haustieren etc. Der Heimvertrag wird gemeinsam besprochen.
  - Der exakte Einzugsstag wird festgelegt, Rollen und Funktionen im neuen Zuhause werden angesprochen und geklärt (ev. Sachwalterschaft, ...).
  - Gesundheitliche und soziale Aspekte der Bewohnerin/des Bewohners werden besprochen und die anstehenden Formalitäten geregelt.
  - Im gesamten Umzugsprozess und darüber hinaus werden Angehörige als wesentliche PartnerInnen einbezogen und unterstützt. Die Angehörigen können auf Wunsch die Einrichtung des Zimmers übernehmen oder die BewohnerInnen dabei unterstützen.

## **Einzug, Integration und Leben im Haus**

Auch während des Einzuges ist die vorher ernannte Ansprechperson weiterhin für die Bewohnerin/den Bewohner und deren Angehörige zuständig.

- Den Angehörigen werden die einzelnen Bereiche sowie die Leitungs- und Bezugspersonen des Bewohners/der Bewohnerin vorgestellt.
- Angehörige leisten einen wesentlichen Beitrag, damit sich die BewohnerInnen möglichst rasch zurechtfinden und wohlfühlen. Um unsere BewohnerInnen individuell betreuen und pflegen zu können, erheben wir ihre Lebensgeschichte. Ist dies mit den BewohnerInnen nur mehr eingeschränkt möglich, bitten die MitarbeiterInnen die Angehörigen um Unterstützung.

## **Teilhabe**

- Angehörige unterstützen die BewohnerInnen aktiv bei der individuellen Gestaltung ihrer Wohnumgebung (persönliche Gestaltung des Zimmers, Blumenstöcke, persönliche Bilder, eigene Bettwäsche, Geschirr, ...)
- Nach 3-6 Wochen findet unter Einbeziehung der BewohnerInnen, der Angehörigen und MitarbeiterInnen ein Reflexionsgespräch statt.

- Wenn Angehörige das wünschen, werden sie ihren individuellen Wünschen und Fähigkeiten gemäß in die Betreuung und Pflege einbezogen. Wichtige Maßnahmen in der Pflege und Betreuung werden – selbstverständlich im Einverständnis mit der Bewohnerin/dem Bewohner – mit Angehörigen oder Nahestehenden besprochen. Einsicht in die Dokumentation haben Angehörige aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen.
- Angehörige können auf Wunsch der BewohnerInnen und in Absprache mit der Leitung auch die persönliche Wäsche versorgen.
- Für Arzt- und/oder Krankenhausbesuche können Angehörige eine wichtige Ressource darstellen, indem sie die Bewohnerin/den Bewohner, begleiten.

## **Gemeinschaft**

Den sozialen Kontakten innerhalb und außerhalb der Einrichtung wird großes Augenmerk geschenkt. Den BewohnerInnen und ihren BesucherInnen stehen nicht nur das eigene Zimmer, sondern auch der gemeinsame Wohnbereich/Hausgemeinschaft, Terrasse, Cafeteria (falls vorhanden), Garten für die gemeinsame Zeit zur Verfügung. Jedes Haus verfügt über eine Kapelle oder einen Andachtsraum. Diese können jederzeit aufgesucht werden.



Kontakte und Kommunikation durch die BewohnerInnen nach außen werden gefördert (Telefonate, Briefkontakte, Besuche von Angehörigen i. w. Sinne, ...). Die BewohnerInnen werden unterstützt, die sozialen Kontakte zu Angehörigen und Freunden aufrecht zu erhalten. Sie bestimmen aber selbst, wer sie besuchen darf.

Es besteht für die Angehörigen die Möglichkeit gemeinsam mit der Bewohnerin/dem Bewohner Mahlzeiten einzunehmen. Je nach Haus wird die Verpflegung anders geregelt, Auskunft über Möglichkeiten zur Teilnahme an den Mahlzeiten und Kosten erhalten die Angehörigen im Wohnbereich oder in der Hausgemeinschaft.

Die BewohnerInnen werden ermutigt und unterstützt, ihre Hobbys und Interessen weiterzuführen. Daher werden Einzelaktivitäten/Ausflüge der BewohnerInnen unterstützt. Dabei sind Angehörige eine wesentliche Stütze und Ressource (Ausflugsfahrten, Einladungen, ...).

Bei Festen und Feiern werden Angehörige eingeladen und können sich nach Absprache mit der Bewohnerin/dem Bewohner und der Leitung, auch aktiv einbringen. Gerne werden die Angehörigen in die Gestaltung eingebunden.

Auch persönliche Feste der BewohnerInnen werden auf Wunsch unter Einbezug der Angehörigen gefeiert.





## Abschied nehmen

BewohnerInnen können bis zum Tod in der Einrichtung leben. Sterben und Tod sind daher Themen, die im Haus angesprochen werden. Angehörige werden möglichst früh einbezogen, um für Betroffene die Phasen der Krankheit und des Sterbens möglichst würdevoll zu gestalten. Während der gesamten Zeit wird interdisziplinär auf das körperliche, geistige und seelische Wohlbefinden geachtet.

Gefühle im Zusammenhang mit Sterben und Tod haben Raum und Zeit und werden akzeptiert. Es wird seelsorgerliche und medizinisch-pflegerische Begleitung für die BewohnerInnen und Angehörigen angeboten.

Mit den Angehörigen gemeinsam wird darauf geachtet, dass die BewohnerInnen ihre Angelegenheiten regeln können (Testament, Patientenverfügung, Information an Angehörige, ...).

Das Haus/die Einrichtung bleibt auch nach dem Tod der Bewohnerin/des Bewohners die letzte Wohnstätte und damit ein wichtiger Bezugspunkt für die Angehörigen. Angehörige, die einen Elternteil oder eine andere verwandte oder nahe stehende Person verloren haben, sind weiterhin gern gesehene Gäste im Haus.

## Anregungen und Beschwerden

Die Zufriedenheit der BewohnerInnen, aber auch der Angehörigen ist uns ein Anliegen. Deshalb versuchen wir so zu arbeiten, dass Beschwerden und Kritik nicht entstehen. Anregungen, die die Lebensqualität der BewohnerInnen erhöhen und eine konstruktive Kritik darstellen, sehen wir als Chance uns zu verbessern. Daher ersuchen wir Anregungen gleich an die zuständigen Personen (Leitung, Bezugspflegeperson) weiterzugeben. Wir nehmen jede Anregung ernst, prüfen und reflektieren sie und treffen, wo möglich und notwendig, entsprechende Maßnahmen.

In regelmäßigen Abständen führen wir in unseren Einrichtungen auch standardisierte Angehörigenbefragungen durch. Sie sind uns eine wesentliche Grundlage zur Reflexion und Verbesserung der eigenen Arbeit. Mit der Teilnahme an diesen Angehörigenbefragungen haben Sie die Möglichkeit, uns eine Rückmeldung zu unserer Arbeit zu geben. Damit leisten Sie einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung unserer Arbeit.

## Angehörigentreffen

Angehörige sind nicht allein. Jede/r unserer BewohnerInnen hat Angehörige, die zum Teil dieselben Themen und Fragen beschäftigen. Daher laden wir regelmäßig zu Angehörigentreffen ein, um Anliegen, Fragen und Informationen zu speziellen Themen zu erörtern. Fachreferate zu ausgewählten Themen wie „Neue Pflegekonzepte“, „Krankheitsbilder“, „Demenz“, ... werden dabei genauso erörtert wie Änderungen im Hausalltag oder rechtliche Fragestellungen. Auch dem gemütlichen und geselligen Beisammensein wird dabei Augenmerk geschenkt.

## Kontakt

---

Seniorenarbeit  
Diakoniewerk  
Martin-Boos-Straße 4  
4210 Gallneukirchen  
Telefon 07235 65 505  
[www.diakoniewerk.at](http://www.diakoniewerk.at)

Rechtsträger: Evangelisches Diakoniewerk Gallneukirchen