



Angehörigengespräche als Möglichkeit, Beschwerden aus dem konservativen Bereich aufzuarbeiten

Inhalt

1. Vorstellung des konservativen Bereiches
2. Häufige Beschwerdethemen aus dem konservativen Bereich
3. Was steckt hinter diesen Beschwerden?
4. Sinn und Zweck des Angehörigengespräches
5. Die Strategie im Angehörigengespräch
6. Fallbeispiele
7. Diskussion



Der konservative Bereich

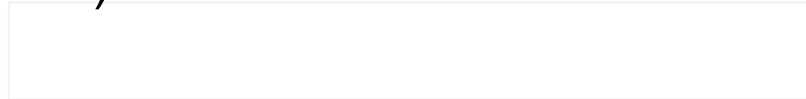
- Alle Fachgebiete der **Inneren Medizin** (Kardiologie, Gastroenterologie, Hämatologie/Onkologie, Geriatrie und Nephrologie)
- **Neurologie**
- **Strahlenstation**

- **Spezielle Bereiche:**
 - Palliativstation
 - KMT-Station (Knochenmarktransplantation)
 - Frühreha in der Akutgeriatrie
 - Stroke Unit
 - Dialyse



Häufige Beschwerdethemen aus dem konservativen Bereich

- Prinzipiell komplette Bandbreite an Beschwerden
- Themen der individuellen Betreuung
- Darstellung der Hilfeverweigerung (z.B. „Meine Oma ist nicht gewaschen worden.“)
- Vorwurf der nicht ausreichenden Betreuung
- Umgang mit kognitiv eingeschränkten Patienten
- Wunsch der Angehörigen nach freiheitsentziehenden Maßnahmen (z.B. Bettgitter, etc.)



Hintergrund: im konservativen Bereich finden sich überwiegend schwerkranke Patienten im letzten Lebensabschnitt.



Was steckt hinter diesen Beschwerden?

- Trauerarbeit
- Hilflosigkeit
- Angst
- Wut/Zorn
- Eigenes schlechtes Gewissen
- Unwissenheit (z. B. über pflegerisch-therapeutische Konzepte)
- Aber natürlich auch berechnigte Anliegen



Sinn und Zweck des Angehörigengespräches

- Dem Beschwerdeführer die Möglichkeit geben, das Anliegen nochmal mündlich darzulegen (*auch Dampf abzulassen*).
- Dem Beschwerdeführer zeigen, dass das Anliegen ernst genommen wird.
- Möglichkeit herauszuhören, was wirklich hinter der Beschwerde steht.
- Möglichkeit herauszuhören, welche Erwartungshaltung der Beschwerdeführer hat.
- Aufklärungsarbeit über pflegerisch-therapeutische Konzepte, z.B. Bobath-Konzept, aktivierend-therapeutische Pflege oder individuelle Güterabwägung.
- Dem Beschwerdeführer aufzeigen, welche Maßnahmen abgeleitet werden.



Die Strategie im Angehörigengespräch

- **Gute Vorbereitung (möglichst multiprof. Gesprächsteilnehmer)**
 - genaue Analyse, um was es dem Beschwerdeführer gehen könnte
 - Welche Gefühle könnten dahinter stehen?
 - Aktenanalyse
- **Aktives Zuhören**
- **Zeit nehmen**
- Bei zu widerlegenden Punkten: **Erklärung** in Abgrenzung zur Rechtfertigung
- **Entschuldigung** (Es tut uns leid, dass... od. es tut uns leid, dass Sie dies so erlebt haben, ...)
- **Info**, welche Maßnahmen ergriffen werden (Teambesprechung, Fallbesprechung, Einzelgespräche, Schulung, etc.)



Fallbeispiele

Fallbeispiel 1:

Beschwerdeführerin Frau B., Tochter des Herr H., welcher bei uns verstorben ist

Hintegrund: Herr H. war schwerst krank in einer palliativen Situation. Das Hauptthema war Sterbebegleitung

Beschwerde:

Frau B. lobt in ihrem Beschwerdeschreiben das komplette Team, welches durch seinen „hervorragenden Einsatz ihren Vater sehr professionell und doch liebevoll und menschlich in der Sterbephase betreut hat“.

Allerdings beschwert sie sich explizit über 1 Pflegekraft, welche ihren Vater in der Sterbephase noch **unnötig** auf eine andere Matratze umgelagert hat.



Fallbeispiele

Fallbeispiel 1:

Gesprächsverlauf (insg. 10-15 min):

Frau B. berichtet nochmals über die Situation ihres Vaters, betont mehrmals, dass sie sich eigentlich nicht beschweren möchte, dies nur als Rückmeldung sehe und lobt nochmals die insgesamt sehr gute Betreuung.

Die Stationsleitung (hatte im Vorfeld im Team den Fall recherchiert) bestätigt Frau B. den Vorfall mit der betreffenden Pflegekraft, drückte ihr großes Bedauern über diesen Vorfall aus, entschuldigte sich dafür und informierte, dass sie mit der betreffenden Pflegekraft den Vorfall intensiv besprechen wird, damit so etwas nicht mehr vorkommt.

Die PDL bedankt sich bei Frau B. für die konstruktive Rückmeldung und Frau B. bedankt sich nochmals für die genommene Zeit.



Fallbeispiele

Fallbeispiel 2:

„Mein Name ist Hase“



Diskussion

Fragen?
Anregungen
Ideen
Austausch

