SP Kommunikation
Beratung - Training - Coaching

Angehörigenarbeit in der Altenhilfe

Wir freuen uns über jede Form von Rückmeldung zu den dargestellten Ergebnissen:
SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching
Hasweg 31
25436 Tornesch
04122 98 56 977
pablocki@sp-kommunikation.de

Die Kommunikation und der Umgang mit den Angehörigen ist in der Altenhilfe ein wichtiger Bestandteil, um die Pflegeleistungen für die jeweiligen Bewohner/Patienten/Gäste/Kunden zielgerichtet erbringen zu können. Dieses ist nicht nur für Menschen mit Demenz, sondern auch für die Angehörigen selbst ein wichtiger Aspekt, um Ängsten, Befürchtungen und Fürsorgewünschen angemessen gerecht zu werden. Besonders dann, wenn die Angehörigen einen Teil der Verantwortung für die Versorgung des zu Pflegenden übernehmen.

In unserer Befragung im zweiten Halbjahr 2019 gingen wir der Frage danach nach, wie sicher sich die Mitarbeitenden im Umgang mit den Angehörigen fühlen. Unsere Hypothese ist, dass Mitarbeitende einen erhöhten Zeitbedarf im Umgang mit den Angehörigen wahrnehmen und sich dadurch eher Konflikte mit den Angehörigen herauskristallisieren.

Deshalb haben wir die Mitarbeitenden gebeten, uns sieben Fragen zu diesem Thema zu beantworten.

1. Welche Angebote gibt es in Ihrem Unternehmen im Bereich der Angehörigenarbeit?
2. Wie viel Zeit investieren Sie persönlich in den Kontakt (Beratung und Betreuung) mit Angehörigen?
3. Hat sich der Bedarf der Angehörigen an Beratung und Betreuung in den letzten Jahren deutlich erhöht?
4. Was sind die hauptsächlichen Anliegen der Angehörigen?
5. In welchen Konzepten wird auf den Umgang mit den Angehörigen eingegangen?
6. Wie treten die Angehörigen Ihnen gegenüber auf?
7. Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit Angehörigen?

Zur Segmentierung der Daten wurden die Mitarbeitenden noch zu ihrer Qualifikation, Position und ihrem Arbeitsort (stationär/teilstationär/ambulant) befragt.

Die Ergebnisse

Es wurden in der Zeit vom 08. Juli 2019 bis zum 15. November 2019 insgesamt 267 Mitarbeitende aus der Altenhilfe zu ihrer persönlichen Einschätzung zum Thema „Angehörigenarbeit in der Altenhilfe" befragt. Dieses erfolgte in erster Linie im Rahmen von Inhouseschulungen, in denen die Teilnehmenden gebeten wurden, einen Fragenbogen mit den oben beschriebenen Fragestellungen (siehe Anhang) auszufüllen. Dieses geschah auf freiwilliger Basis und wurde circa von einem Drittel der Teilnehmenden wahrgenommen. Dabei war es unerheblich, welches Thema die Inhouseschulung selbst hatte. Es sollte damit eine Verzerrung der Ergebnisse durch die angebotenen Inhalte vermieden werden. Es muss jedoch in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen werden, dass die Teilnehmenden ihre Hinweise aus der Erinnerung heraus ableiten. Somit kann das Thema der durchgeführten Schulung die Angaben verzerren.

Die dargestellten Ergebnisse spiegeln die Wahrnehmungsdaten, je nach Position, wider. Es wurde dabei eine Trennung zwischen ambulanten und stationären (voll- und teilstationär) Angeboten vorgenommen. Auch, wenn wir nach den Grundqualifikationen der Teilnehmenden gefragt haben, so sind diese Daten nicht in die Auswertung mit eingeflossen. Sie stellen bei der Auswertung keinen Unterschied zur Darstellung der Position dar.

Der Hauptteil besteht aus der differenzierten Auswertung der einzelnen Fragestellungen. Diese werden im ersten Schritt in der Gesamtverteilung und den Unterschieden zwischen Mitarbeitenden aus den ambulanten oder stationären Bereichen betrachtet. Danach werden die Ergebnisse noch einmal nach den jeweiligen Positionen der Mitarbeitenden unterschieden.

Eine abschließende Diskussion der Ergebnisse und ein kritischer Ausblick geben Hinweise auf mögliche Entwicklungsmaßnahmen für die Organisationen. Des Weiteren werden Hinweise für mögliche Verifizierungs- bzw. Validierungsmaßnahmen auf der Grundlage der dargestellten Befragung gegeben.

Die Stichprobe

Die Teilnehmenden wurden gebeten, ihren Qualifikationsstand und ihre Position zu benennen.

Folgende Qualifikationen wurden von den Teilnehmenden genannt:

Qualifikation	Summe	Anteil
Krankenschwester oder -pfleger	70	26,22%
Examinierte Pflegefachkraft	125	46,82%
GPA oder ähnliche Qualifikation	7	2,62%
Alltagsbegleiter nach §43b SGB XI	15	5,62%
Ergotherapeut	6	2,25%
Sozialpädagoge	6	2,25%
Pädagoge	1	0,37%
Koch	0	0,00%
Hauswirtschaftskraft	10	3,75%
Keine der angegebenen Qualifikationen	17	6,37%
keine Angabe	10	3,75%
Summe	**267**	**100%**

Tabelle 1: Die Verteilung der Qualifikation der Befragten.

Folgende Positionen wurden von den Teilnehmenden angegeben:

Position	Summe	Anteil
Wohnbereichsleitung/Teamleitung	44	16,48%
Pflegekraft	73	27,34%
Pflegedienstleitung	64	23,97%
Leitung der Sozialen Betreuung	9	3,37%
Einrichtungsleitung	32	11,99%
Leitung der Hauswirtschaft	5	1,87%
Küchenmitarbeiter	2	0,75%
Reinigungskraft	4	1,50%
Mitarbeiter in der Wäscherei	0	0,00%
Betreuungskraft	18	6,74%
keine Angabe	16	5,99%
Summe	**267**	**100%**

Tabelle 2: Die Verteilung der Positionen der Befragten.

Die Positionen wurden noch einmal nach ambulanten und stationären bzw. teilstationären Bereichen getrennt. Insgesamt gab es 62 Rückmeldungen aus ambulanten Diensten, 188 aus vollstationären Einrichtungen und 15 aus Tagespflegen. Die 15 Bögen, die von Mitarbeitenden von Tagespflegen ausgefüllt wurden, sind den stationären Bereich hinzugefügt worden, da sonst die einzelnen Stichproben für die nachfolgenden Positionen zu klein geworden wären.

Position	ambulant	stationär	Betrachtungsweise
Wohnbereichsleitung/Teamleitung	6	38	lediglich stationär
Pflegekraft	24	49	getrennt
Pflegedienstleitung	20	44	getrennt
Leitung der Sozialen Betreuung	0	9	lediglich stationär
Einrichtungsleitung	3	28	lediglich stationär
Leitung der Hauswirtschaft	1	4	zusammenfassend
Küchenmitarbeiter	0	1	
Reinigungskraft	1	3	
Mitarbeiter in der Wäscherei	0	0	
Betreuungskraft	2	16	lediglich stationär
keine Angabe	5	11	keine Auswertung
Summe	**62**	**203**	

Tabelle 3: Die Verteilung der Positionen der Befragten nach ambulanten und stationären Unternehmen

Somit wird es in dem folgenden Bericht lediglich für die Positionen „Pflegedienstleitung" und „Pflegekraft" eine nach Angebotsstruktur getrennte Betrachtung geben. Bei den weiteren Positionen werden die Ergebnisse unabhängig vom Angebot betrachtet.

Die unterschiedlichen Angebote für Angehörige

Die Teilnehmenden wurden gebeten, die Angebote für die Angehörigen zu benennen, die in ihren Unternehmen durchgeführt bzw. angeboten werden. Ob die Befragten selbst die Angebote durchführen, spielte dabei für die Fragestellung keine Rolle. Eine Mehrfachnennung war aber möglich. Somit ist lediglich der prozentuale Anteil für diese Untersuchung zentral.

Angebot	Häufigkeit der Nennungen gesamt	Häufigkeit der Nennungen ambulant	Häufigkeit der Nennungen stationär
Schulung für Angehörige	27,34%	38,71%	24,14%
Angehörigenabende	47,19%	9,68%	58,13%
Angehörigencafé	15,36%	6,45%	18,23%
Ausflüge für Angehörige	10,11%	3,23%	12,32%
Feste Gesprächstermine	32,96%	45,16%	29,56%
Angebot der ehrenamtlichen Arbeit	29,96%	25,81%	31,53%

Tabelle 4: Die Verteilung der Angebote gesamt und getrennt nach ambulanten und stationären Dienstleistungen

Während in der ambulanten Pflege die „festen Gesprächstermine" und die „Schulung der Angehörigen" die höchste Priorität erhielten, wurde bei den stationären Einrichtungen der „Angehörigenabend" und das „Angebot zu ehrenamtlichen Mitarbeit" am höchsten eingestuft.

Angebote	EL	PDL	WBL	PK	LT BT	MA BT	PDL	PK	HW
	stationär						ambulant		gesamt
Schulung für Angehörige	31,03%	29,55%	36,84%	20,41%	11,11%	0,00%	50,00%	25,00%	0,00%
Angehörigenabende	68,97%	65,91%	81,58%	30,61%	77,78%	55,56%	25,00%	4,17%	36,36%
Angehörigencafé	17,24%	6,82%	15,79%	26,53%	33,33%	5,56%	10,00%	8,33%	18,18%
Ausflüge für Angehörige	20,69%	11,36%	7,89%	10,20%	22,22%	22,22%	5,00%	4,17%	0,00%
Feste Gesprächstermine	44,83%	43,18%	28,95%	20,41%	22,22%	22,22%	35,00%	58,33%	18,18%
Angebot der ehrenamtlichen Arbeit	44,83%	36,36%	36,84%	20,41%	44,44%	27,78%	30,00%	20,83%	9,09%

Tabelle 5: Die Verteilung der Angebote über die Positionen mit der jeweiligen Teiltrennung zwischen ambulanten und stationären Dienstleistungen (EL=Einrichtungsleitung; PDL = Pflegedienstleitung; WBL/TL = Wohnbereichsleitung/Teamleitung; PK = Pflegekraft; LT BT= Leitung der Sozialen Betreuung; MA BT= Mitarbeiter der Sozialen Betreuung; HW = Hauswirtschaftsmitarbeiter) Zur Verdeutlichung der Ergebnisse wurden teilweise die Ergebnisse der ambulanten Dienstleistungen ausgenommen.

1. Bei dieser Betrachtung wird noch einmal ganz deutlich, dass besonders die Mitarbeitenden aus den stationären Angeboten die „Angehörigenabend" am stärksten hervorheben. Die Leitungsebene sieht diese Form der Kontaktaufnahme als besonders wichtig an. Die geringsten Werte auf dieser Ebene haben die „Ausflüge mit Angehörigen" und das „Angehörigencafé" erhalten.

2. Bei den Ergebnissen für die ambulanten Dienstleistungen sind die „Schulungen für die Angehörigen" und die „festen Gesprächstermine" die wesentlichen Angebotsformen.

3. In der Verteilung der Nennungen der unterschiedlichen Angebote ist zwischen der allgemeinen Betrachtung (ambulant vs. stationär) bzw. der Betrachtung nach Positionen kein großer Unterschied zu erkennen. Auffällig ist dennoch, dass die Pflegekräfte im stationären Bereich keinen so eindeutigen Favoriten benannt haben. Dieses kann daran liegen, dass auf den Wohnbereichen der Regelbetrieb im Vordergrund steht. Mögliche Zusatzangebote für Angehörige haben keinen Einfluss auf das Arbeitserleben der Pflegekräfte vor Ort.

Der Zeiteinsatz

Die Mitarbeitenden wurden gebeten, ihren subjektiven Eindruck zur zeitlichen Investition im Hinblick auf den Austausch mit Angehörigen pro eigener Arbeitswoche zu benennen.

Zeitliche Investition	Häufigkeit der Nennungen gesamt	Häufigkeit der Nennungen ambulant	Häufigkeit der Nennungen stationär
weniger als acht Stunden	63,30%	66,13%	62,56%
circa acht Stunden	19,85%	20,97%	19,21%
mehr als acht Stunden	11,61%	6,45%	13,30%
keine Angabe	5,24%	6,45%	4,93%

Tabelle 6: Die zeitliche Investition in den Kontakt mit Angehörigen pro Woche

Eines zeigt sich ganz deutlich: Die meisten Mitarbeitenden haben weniger als acht Arbeitsstunden pro Woche Kontakt zu den Angehörigen. Nur jeder 11te Befragte gibt an, mehr als acht Stunden pro Woche mit den Angehörigen in Kontakt zu stehen.

Zeitliche Investition	EL	PDL	WBL	PK	LT BT	MA BT	PDL	PK	HW
	stationär						ambulant		gesamt
weniger als acht Stunden	41,38%	50,00%	55,26%	77,55%	88,89%	77,78%	55,00%	79,17%	63,64%
circa acht Stunden	37,93%	29,55%	23,68%	10,20%	11,11%	5,56%	35,00%	12,50%	0,00%
mehr als acht Stunden	17,24%	18,18%	18,42%	8,16%	0,00%	5,56%	10,00%	4,17%	0,00%
keine Angabe	3,45%	2,27%	2,63%	4,08%	0,00%	11,11%	0,00%	4,17%	36,36%

Tabelle 7: Die zeitliche Investition in den Kontakt mit Angehörigen pro Woche mit der jeweiligen Teiltrennung zwischen ambulanten und stationären Dienstleistungen (EL=Einrichtungsleitung; PDL = Pflegedienstleitung; WBL/TL = Wohnbereichsleitung/Teamleitung; PK = Pflegekraft; LT BT= Leitung der Sozialen Betreuung; MA BT= Mitarbeiter der Sozialen Betreuung; HW = Hauswirtschaftsmitarbeiter; AMB = Ambulant; STA = stationär) Zur Verdeutlichung der Ergebnisse wurden teilweise die Ergebnisse der ambulanten Dienstleistungen ausgenommen.

Die Mitarbeitenden, die auf den Leitungsebene arbeiten, haben einen längeren Kontakt zu den Angehörigen. Dieses kann daran liegen, dass die Leitungskräfte sich besonders mit speziellen Themen, wie dem Einzug bzw. der Aufnahme oder möglichen Beschwerden, auseinandersetzen müssen, die in der Regel zeitintensiver zu behandeln sind. Die Pflegekräfte auf den Wohnbereichen bzw. in den Touren haben sicherlich häufiger Kontakt zu den Angehörigen; diese sind jedoch eher kurzfristiger Natur.

Der Bedarf an Beratung und Betreuung

Die Mitarbeitenden wurden ebenfalls gebeten, eine Aussage darüber zu treffen, ob sich der Bedarf der Angehörigen in Bezug auf die Beratung und Betreuung in den letzten Jahren erhöht hat.

Bedarf an Beratung und Betreuung	Häufigkeit der Nennungen gesamt	Häufigkeit der Nennungen ambulant	Häufigkeit der Nennungen stationär
Der Bedarf hat sich erhöht	63,30%	74,19%	60,59%
Der Bedarf ist gleich geblieben	21,35%	16,13%	22,66%
Der Bedarf ist gesunken	2,62%	0,00%	3,45%
keine Angabe	12,73%	9,68%	13,30%

Tabelle 8: Die Entwicklung des Bedarfes an Beratung und Betreuung

Das Votum ist eindeutig: Der Bedarf bei den Angehörigen in Bezug auf die Beratung und Betreuung hat sich in den letzten Jahren erhöht. Und dieses noch stärker bei den Angehörigen, die ambulanten Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Bedarf an Beratung und Betreuung	EL	PDL	WBL	PK	LT BT	MA BT	PDL	PK	HW
	stationär						ambulant		gesamt
Der Bedarf hat sich erhöht	79,31%	75,00%	71,05%	46,94%	44,44%	22,22%	85,00%	75,00%	27,27%
Der Bedarf ist gleich geblieben	20,69%	13,64%	26,32%	32,65%	44,44%	22,22%	15,00%	12,50%	0,00%
Der Bedarf ist gesunken	0,00%	9,09%	0,00%	2,04%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
keine Angabe	0,00%	2,27%	2,63%	18,37%	11,11%	44,44%	0,00%	12,50%	72,73%

Tabelle 9: Die Entwicklung des Bedarfes an Beratung und Betreuung mit der jeweiligen Teiltrennung zwischen ambulanten und stationären Dienstleistungen (EL=Einrichtungsleitung; PDL = Pflegedienstleitung; WBL/TL = Wohnbereichsleitung/Teamleitung; PK = Pflegekraft; LT BT= Leitung der Sozialen Betreuung; MA BT= Mitarbeiter der Sozialen Betreuung; HW = Hauswirtschaftsmitarbeiter; AMB = Ambulant; STA = stationär) Zur Verdeutlichung der Ergebnisse wurden teilweise die Ergebnisse der ambulanten Dienstleistungen ausgenommen.

1. Bei der Betrachtung der einzelnen Positionen in den ambulanten und stationären Bereichen zeigt sich lediglich an einer Stelle ein etwas differenzierteres Bild: Je mehr die Mitarbeiter im stationären Bereich tagtäglich mit den Angehörigen zu tun haben, umso weniger nehmen sie einen Anstieg der diesbezüglichen Bedarfe wahr. Das Gefühl eines steigenden Bedarfs herrscht eher bei den Einrichtungsleitungen und Pflegedienstleitungen vor. Diesen Unterschied gibt es auf ambulanter Ebene nicht. Hier ist die Wahrnehmung zwischen den Leitungskräften und den Pflegekräften von der Tendenz her einheitlich. Bei den Mitarbeitern in der Sozialen Betreuung und Hauswirtschaft werden die Daten durch die geringe Anzahl an Rückmeldungen eher verzerrt.

2. Wenn sich der Bedarf der Angehörigen in Bezug auf die Beratung und Betreuung in den letzten Jahren gesteigert hat und dieses eher von den Leitungskräften in der stationären Pflege wahrgenommen wird, so korrespondiert dieses Ergebnis mit der Wahrnehmung des zeitlichen Einsatzes gegenüber den Angehörigen. Denn je größer der Bedarf der Angehörigen nach Kontakt bzw. Austausch ist, umso mehr Arbeitszeit muss in die Befriedigung dieses Bedürfnis auf Seiten der Leitungskräfte einfließen.

Die Anliegen der Angehörigen

Die Befragten gaben an, mit welchen hauptsächlichen Anliegen die Angehörigen an sie herantreten.

Anliegen der Angehörigen	Häufigkeit der Nennungen gesamt	Häufigkeit der Nennungen ambulant	Häufigkeit der Nennungen stationär
Fragen zur direkten Pflege	74,91%	85,48%	71,92%
Fragen zur Ernährung	35,96%	20,97%	40,89%
Fragen zur Kleidung	37,45%	8,06%	46,80%
Fragen zur Reinigung	29,96%	37,10%	28,08%
Fragen zur Betreuung	56,93%	64,52%	54,68%
Fragen zur Sterbebegleitung	21,35%	16,13%	22,66%

Tabelle 10: Die hauptsächlichen Anliegen der Angehörigen

Angehörige von Menschen, die in der eigenen Häuslichkeit betreut werden, haben eher Anliegen zur direkten Pflege (85,48%) oder zur Betreuung (64,52%) bzw. zur Reinigung (37,10%). Angehörige von Bewohnern in stationären Einrichtungen beschäftigen ebenfalls Fragen rund um die Pflege (71,92%) und Betreuung (54,68%). Des Weiteren sind jedoch auch Anliegen in Bezug auf die Kleidung (46,80%) und die Ernährung (40,89%) der Bewohner wichtig. Einige Teilnehmende stellten außerdem die Frage nach der Finanzierung des Pflegeplatzes in den Vordergrund, wobei dieses Thema aus unserer Sicht, jeden Kunden als Anliegen betrifft. Deshalb wird es hier nicht weiter betrachtet, da sich bei diesem Thema keine Unterschiede herausarbeiten lassen.

Anliegen der Angehörigen	EL	PDL	WBL	PK	LT BT	MA BT	PDL	PK	HW
	stationär						ambulant		gesamt
Fragen zur direkten Pflege	75,86%	75,00%	78,95%	67,35%	88,89%	50,00%	90,00%	91,67%	45,45%
Fragen zur Ernährung	34,48%	36,36%	52,63%	44,90%	33,33%	16,67%	15,00%	37,50%	27,27%
Fragen zur Kleidung	48,28%	52,27%	55,26%	36,73%	44,44%	44,44%	15,00%	4,17%	18,18%
Fragen zur Reinigung	27,59%	31,82%	42,11%	20,41%	33,33%	5,56%	60,00%	29,17%	18,18%
Fragen zur Betreuung	58,62%	54,55%	60,53%	46,94%	88,89%	55,56%	65,00%	66,67%	27,27%
Fragen zur Sterbebegleitung	27,59%	25,00%	31,58%	22,45%	11,11%	5,56%	5,00%	29,17%	9,09%

Tabelle 11: Die hauptsächlichen Anliegen der Angehörigen mit der jeweiligen Teiltrennung zwischen ambulanten und stationären Dienstleistungen (EL=Einrichtungsleitung; PDL = Pflegedienstleitung; WBL/TL = Wohnbereichsleitung/Teamleitung; PK = Pflegekraft; LT BT= Leitung der Sozialen Betreuung; MA BT= Mitarbeiter der Sozialen Betreuung; HW = Hauswirtschaftsmitarbeiter; AMB = Ambulant; STA = stationär) Zur Verdeutlichung der Ergebnisse wurden teilweise die Ergebnisse der ambulanten Dienstleistungen ausgenommen.

1. Bei der Betrachtung der Verteilung nach ambulanten und stationären Dienstleistungen und der Aufschlüsselung nach Positionen zeigt sich kein differenziertes Bild. Auffällig ist jedoch, dass die Pflegekräfte im ambulanten Sektor eher mit Fragen zur Ernährung konfrontiert werden, als ihre Pflegedienstleitungen (37,50% vs. 15,00%). Das die ambulanten Führungskräfte eher Fragen zur Reinigung beantworten dürfen, liegt sicherlich an der Möglichkeit, Reinigungsleistungen verkaufen zu können. Mit dieser Dienstleistung haben wiederum Pflegekräfte im ambulanten Bereich in der Regel nichts zu tun (60,00% vs. 29,17%).

2. Wenn über die einzelnen Positionen im stationären Feld hinweg die Anzahl der Nennungen als ein Indikator für die Vielfältigkeit der Anliegen der Angehörigen herangezogen wird, dann fällt auf, dass die Wohnbereichsleitungen mit den meisten Anliegen (53,51% aller möglichen Antworten wurden angekreuzt) gegenüber den Pflegekräften (39,80% aller möglichen Antworten wurden angekreuzt) konfrontiert werden. Das liegt sicherlich daran, dass sie die Wohnbereichsleitungen in der Regel die Zeit nehmen müssen, um in den Austausch mit den Angehörigen zu gehen. Des Weiteren kennen sie sich mit den Belangen der Bewohner flächendeckend am besten aus und sind zudem Pflegefachkräfte, die auch medizinische Fragen erörtern können. Außerdem sind sie diejenigen Personen, die als Verbindungsglied zwischen den Mitarbeitern des Wohnbereiches und der Führungsebene fungieren und eventuelle Strukturveränderungen einleiten können.

Die Konzepte der Unternehmen

Die Teilnehmenden wurden gebeten, darüber nachzudenken, in welchen Unternehmenskonzepten der Umgang mit den Angehörigen definiert ist.

Konzepte, in denen auf den Umgang mit Angehörigen entsprechend eingegangen wird	Häufigkeit der Nennungen gesamt	Häufigkeit der Nennungen ambulant	Häufigkeit der Nennungen stationär
Erstgespräch und Aufnahme	77,15%	83,87%	75,37%
Beschwerdemanagement	64,79%	53,23%	68,47%
Sterbebegleitung	34,08%	17,74%	38,92%
Expertenstandard Demenz	38,58%	38,71%	38,92%
Expertenstandard Ernährung	24,34%	19,35%	26,11%
Expertenstandard Mobilität	22,85%	20,97%	23,65%
Allgemeines Angehörigenkonzept	14,98%	12,90%	15,27%
Konzept zum Ehrenamt	7,87%	8,06%	7,88%
Hauswirtschaftliches Konzept	16,48%	14,52%	17,24%

Tabelle 12: Die Konzepte mit „Angehörigenbeteiligung"

In beiden Dienstleistungsparten steht das Konzept zum „Erstgespräch und Aufnahme" (Gesamt 77,15%) weit vorne, wenn es um den Umgang mit den Angehörigen geht. Gefolgt von dem „Beschwerdemanagementkonzept" (Gesamt 64,79%). Ein Konzept zum Thema „Ehrenamt" (Gesamt 7,87%) haben die wenigsten Unternehmen. Der Umgang mit Angehörigen im Zusammenhang mit der „Sterbebegleitung" ist eher ein „stationäres Thema" (38,92% stationär vs. 17,74% ambulant), da sich die Angehörigen während des Sterbeprozesses des Bewohners in der Einrichtung aufhalten und entsprechend betreut werden müssen.

Positiv ist hervorzuheben, dass die Angehörigen in beiden Bereichen mit fast 40% konzeptionell in die Versorgung von Menschen mit Demenz eingebunden werden. Ein Schritt in die richtige Richtung.

Konzepte, in denen auf den Umgang mit Angehörigen entsprechend eingegangen wird	EL	PDL	WBL	PK	LT BT	MA BT	PDL	PK	HW
	stationär						ambulant		gesamt
Erstgespräch und Aufnahme	89,66%	90,91%	86,84%	61,22%	66,67%	66,67%	100,00%	70,83%	18,18%
Beschwerdemanagement	93,10%	88,64%	73,68%	59,18%	55,56%	22,22%	70,00%	41,67%	18,18%
Sterbebegleitung	62,07%	43,18%	57,89%	30,61%	22,22%	5,56%	10,00%	20,83%	9,09%
Expertenstandard Demenz	41,38%	50,00%	55,26%	32,65%	55,56%	5,56%	40,00%	37,50%	0,00%
Expertenstandard Ernährung	34,48%	38,64%	31,58%	20,41%	22,22%	0,00%	5,00%	25,00%	0,00%
Expertenstandard Mobilität	27,59%	38,64%	21,05%	22,45%	22,22%	5,56%	10,00%	29,17%	0,00%
Allgemeines Angehörigenkonzept	17,24%	18,18%	18,42%	18,37%	11,11%	0,00%	10,00%	12,50%	9,09%
Konzept zum Ehrenamt	13,79%	9,09%	5,26%	8,16%	11,11%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%
Hauswirtschaftliches Konzept	20,69%	27,27%	10,53%	14,29%	33,33%	5,56%	20,00%	12,50%	18,18%

Tabelle 13: Die Konzepte mit „Angehörigenbeteiligung" mit der jeweiligen Teiltrennung zwischen ambulanten und stationären Dienstleistungen (EL=Einrichtungsleitung; PDL = Pflegedienstleitung; WBL/TL = Wohnbereichsleitung/Teamleitung; PK = Pflegekraft; LT BT= Leitung der Sozialen Betreuung; MA BT= Mitarbeiter der Sozialen Betreuung; HW = Hauswirtschaftsmitarbeiter; AMB = Ambulant; STA = stationär) Zur Verdeutlichung der Ergebnisse wurden teilweise die Ergebnisse der ambulanten Dienstleistungen ausgenommen.

1. Jede Pflegedienstleitung im ambulanten Bereich hat ein Konzept zum Umgang mit Angehörigen in der Aufnahmephase „vor Augen". Besonders im Zuge der Versorgung von Menschen mit Demenz oder der Umsetzung des Strukturmodells sind die Angehörigen in diesem Prozessschritt im ambulanten Setting nicht mehr wegzudenken.

2. Je mehr Berührung die Mitarbeitenden in der stationären Pflege mit dem jeweiligen Thema haben, umso besser kennen sie den Inhalt der jeweiligen Konzepte. Diese Aussage ist jedoch mit Vorsicht zu genießen, da die Befragten nicht aus einer Einrichtung stammten und dadurch in diesem Fall eine vergleichende Bewertung zu falschen Schlüssen führen kann. Dennoch haben die Pflegekräfte z.B. weniger Kenntnisse über die Inhalte das „Sterbebegleitkonzeptes" gegenüber ihren Führungskräften. Das liegt mit Sicherheit auch daran, dass die Konzepte erstellt wurden und lediglich durch die Einrichtungsleitung bzw. Pflegedienstleitung den Aufsichts- und Prüforganen jährlich vorgelegt werden. Zur täglichen Nutzung werden die Konzepte seltener herangezogen.

Die Wahrnehmung der Mitarbeitenden

Wie treten die Angehörigen an die Mitarbeitenden heran? Welche Wahrnehmung haben die Mitarbeitenden gegenüber dem Verhalten der Angehörigen?

Das Auftreten der Angehörigen	Häufigkeit der Nennungen gesamt	Häufigkeit der Nennungen ambulant	Häufigkeit der Nennungen stationär
Herausfordernd	47,94%	32,26%	52,71%
Manchmal störend	34,83%	51,61%	29,06%
Zeitintensiv	49,44%	53,23%	48,77%
Unterstützend	49,44%	46,77%	50,25%
Dankbar	77,90%	80,65%	76,85%
Kritisch	37,08%	30,65%	38,92%
Besserwissend	29,59%	27,42%	30,05%
Ohnmächtig	18,73%	16,13%	19,70%
Angstvoll	31,46%	33,87%	31,03%

Tabelle 14: Das „Auftreten" der Angehörigen gegenüber den Mitarbeitenden

In erster Linie zeigen Dreiviertel der Angehörigen „Dankbarkeit" (77,90%) für die Leistungen der Mitarbeitenden, wobei sie am seltensten als „ohnmächtig" (18,73%) gegenüber der Situation wahrgenommen werden. Des Weiteren zeigen sie sich „unterstützend" (49,44%) gegenüber den Mitarbeitenden. Das Ergebnis zeigt jedoch auch auf, dass ungefähr die Hälfte der Befragten Angehörige auch schon als „zeitintensiv" (49,44%) und im ambulanten Sektor als „manchmal störend" (51,61%) empfunden hat. Im stationären Sektor finden im Gegensatz dazu 52,71 % der Mitarbeitenden manche Angehörige als „herausfordernd".

Das Auftreten der Angehörigen	EL	PDL	WBL	PK	LT BT	MA BT	PDL	PK	HW
	stationär						ambulant		gesamt
Herausfordernd	68,97%	52,27%	65,79%	53,06%	22,22%	22,22%	35,00%	29,17%	18,18%
Manchmal störend	31,03%	22,73%	42,11%	34,69%	0,00%	22,22%	65,00%	41,67%	18,18%
Zeitintensiv	65,52%	59,09%	65,79%	34,69%	22,22%	16,67%	60,00%	54,17%	9,09%
Unterstützend	48,28%	59,09%	47,37%	53,06%	44,44%	44,44%	35,00%	54,17%	36,36%
Dankbar	89,66%	75,00%	86,84%	63,27%	77,78%	88,89%	75,00%	83,33%	72,73%
Kritisch	58,62%	31,82%	52,63%	32,65%	33,33%	22,22%	30,00%	33,33%	18,18%
Besserwissend	13,79%	25,00%	31,58%	38,78%	11,11%	27,78%	20,00%	33,33%	36,36%
Ohnmächtig	24,14%	18,18%	26,32%	16,33%	22,22%	11,11%	15,00%	12,50%	9,09%
Angstvoll	31,03%	38,64%	44,74%	24,49%	11,11%	5,56%	30,00%	37,50%	9,09%

Tabelle 15: Das „Auftreten" der Angehörigen gegenüber den Mitarbeitenden mit der jeweiligen Teiltrennung zwischen ambulanten und stationären Dienstleistungen (EL=Einrichtungsleitung; PDL = Pflegedienstleitung; WBL/TL = Wohnbereichsleitung/Teamleitung; PK = Pflegekraft; LT BT= Leitung der Sozialen Betreuung; MA BT= Mitarbeiter der Sozialen Betreuung; HW = Hauswirtschaftsmitarbeiter; AMB = Ambulant; STA = stationär) Zur Verdeutlichung der Ergebnisse wurden teilweise die Ergebnisse der ambulanten Dienstleistungen ausgenommen.

1. Je dichter die Mitarbeiter in der stationären Pflege am Bewohner arbeiten, desto stärker werden die Angehörigen als „besserwissend" wahrgenommen. Eine ähnliche Steigerung ist auch im ambulanten Bereich zu erkennen.

2. Auch hier bestätigt sich noch einmal der Grundgedanke aus den Fragen nach dem wöchentlichen Zeiteinsatz und der Erhöhung des Beratungs- und Betreuungsbedarfes: Die Führungskräfte im stationären Umfeld nehmen die Angehörigen als „zeitintensiver" wahr, als die Pflegekräfte auf den Wohnbereichen (Führungskräfte 6,47% vs. Pflegekräfte 34,69%).

3. Wohnbereichsleitungen nehmen die Angehörigen fast doppelt so häufig als „angstvoll" gegenüber den Pflegekräften auf den Wohnbereichen wahr (44,74% vs. 24,49%). Hier kann, genauso wie bei der Fragestellung nach den Anliegen die Position der Wohnbereichsleitung eine wesentliche Rolle spielen. Sie sind eher dazu in der Lage, sich „in Ruhe" mit dem Angehörigen zusammenzusetzen und deren Belange zu klären.

4. In der ambulanten Versorgung wird noch einmal das Thema „unterstützend" von den Pflegekräften (54,17% gegenüber 35,00% bei den Pflegedienstleitungen) hervorgehoben.

Die Sicherheit im Umgang mit Angehörigen

Die Kernfrage unserer Erhebung zielt auf das Sicherheitsempfinden der Mitarbeitenden gegenüber den Angehörigen ab. Wir sind in diesem Zusammenhang der festen Meinung, dass die Mitarbeitenden ein sicheres Auftreten gegenüber den Angehörigen zeigen müssen, um in jeder denkbaren Situation die richtige Entscheidung für alle Beteiligten treffen zu können.

Die eigene Sicherheit im Umgang mit Angehörigen	Häufigkeit der Nennungen gesamt	Häufigkeit der Nennungen ambulant	Häufigkeit der Nennungen stationär
sehr sicher	9,36%	6,45%	10,34%
sicher	41,95%	53,23%	38,92%
meistens sicher	31,46%	29,03%	32,02%
gelegentlich sicher	4,87%	4,84%	4,93%
weder sicher noch unsicher	4,12%	1,61%	4,43%
gelegentlich unsicher	0,75%	1,61%	0,49%
meistens unsicher	0,37%	0,00%	0,49%
unsicher	0,00%	0,00%	0,00%
sehr unsicher	0,00%	0,00%	0,00%
keine Angabe	7,12%	3,23%	8,37%

Tabelle 16: Wie sicher fühlen sich die Mitarbeitenden im Umgang mit den Angehörigen.

82,22% aller Befragten fühlen sich „sehr" bis „meistens sicher" im Umgang mit den Angehörigen. Lediglich etwa 1% der Befragten spüren eine Unsicherheit. Dieses Ergebnis zeigt sehr deutlich, dass die Mitarbeitenden sich in einer gestärkten Rolle gegenüber den unterschiedlichen Verhaltensweisen der Angehörigen fühlen. Wirkliche Unterschiede zwischen Mitarbeitenden aus dem stationären oder ambulanten Umfeld sind nicht zu erkennen.

Die eigene Sicherheit im Umgang mit Angehörigen	EL	PDL	WBL	PK	LT BT	MA BT	PDL	PK	HW
	stationär						ambulant		gesamt
sehr sicher	17,24%	13,64%	15,79%	0,00%	0,00%	11,11%	10,00%	4,17%	0,00%
sicher	48,28%	50,00%	42,11%	34,69%	55,56%	22,22%	55,00%	41,67%	27,27%
meistens sicher	24,14%	27,27%	39,47%	32,65%	33,33%	33,33%	35,00%	33,33%	27,27%
gelegentlich sicher	3,45%	0,00%	2,63%	10,20%	0,00%	11,11%	0,00%	12,50%	0,00%
weder sicher noch unsicher	0,00%	2,27%	0,00%	6,12%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	36,36%
gelegentlich unsicher	0,00%	2,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,17%	0,00%
meistens unsicher	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
unsicher	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
sehr unsicher	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
keine Angabe	6,90%	4,55%	0,00%	16,33%	11,11%	16,67%	0,00%	4,17%	9,09%

Tabelle 17: Das „Sicherheitsempfinden" mit der jeweiligen Teiltrennung zwischen ambulanten und stationären Dienstleistungen (EL=Einrichtungsleitung; PDL = Pflegedienstleitung; WBL/TL = Wohnbereichsleitung/Teamleitung; PK = Pflegekraft; LT BT= Leitung der Sozialen Betreuung; MA BT= Mitarbeiter der Sozialen Betreuung; HW = Hauswirtschaftsmitarbeiter; AMB = Ambulant; STA = stationär) Zur Verdeutlichung der Ergebnisse wurden teilweise die Ergebnisse der ambulanten Dienstleistungen ausgenommen.

Auch in der Einzelbewertung zeigt sich, dass die Mitarbeitenden auf den unterschiedlichen Positionen sich im Mittel „sicher" im Umgang mit den Angehörigen fühlen.

Diskussion

In der abschließenden Diskussion werden die Ergebnisse hervorgehoben, die aus unserer Sicht wesentlich sind. Aufgrund der teilweise geringen Gruppengröße muss in diesem Zusammenhang bedacht werden, dass es sich auch um Zufallsergebnisse handeln kann.

1. Angehörige möchten mehr Zeit haben

Was allen subjektiv klar war, konnte durch diese Befragung noch einmal bestätigt werden. Die Angehörigen von heute fordern mehr Zeit und Kompetenzen von den Mitarbeitenden ein, als es vielleicht noch vor 10 Jahren der Fall war. Besonders die Leitungsebene muss sich immer stärker zeitlich auf die Angehörigenbelange einstellen. Das bedeutet gleichzeitig, dass die häufig zeitlich nicht planbaren Gespräche („Welcher Angehörige lässt sich nach einer gewissen Zeit schon wegschicken, wenn er doch noch etwas „auf dem Herzen" hat?") die Standardabläufe „stören". Was ist jedoch am Ende für das Unternehmen wichtiger? Die Einhaltung der Strukturen, wie die Dienst- bzw. Tourenplangestaltung oder die monatliche Abrechnung im Gegensatz zu einem zufriedenen Angehörigen, der nach seiner Wahrnehmung die ausreichende Zeit erhalten hat. Die Wohnbereichsleitungen in der vollstationären Pflege stehen hier besonders im Fokus.

2. Dankbarkeit ist das vorherrschende Gefühl

Das ist das Ergebnis, dass uns wirklich erstaunt. In der täglichen Diskussion um den Umgang mit Angehörigen wird uns immer wieder mitgeteilt, dass einige Angehörige so „schwierig" sind und der Umgang mit ihnen eine Herausforderung für alle Beteiligten darstellt. Nun zeigen die Ergebnisse dieser Befragung, dass das wahrgenommene vorherrschende Gefühl der Angehörigen „Dankbarkeit" ist. Das bedeutet, wie eigentlich immer im Leben, dass die negativen Erlebnisse die Gespräche bestimmen und die große Anzahl an positiven Situationen in den Hintergrund drängen. Auch, wenn es, wie überall in der Gesellschaft „Ausnahmen von der Regel" gibt, so sollte die Dankbarkeit der Angehörigen, die sicherlich auch auf die Pflegekunden zu übertragen ist, eine treibende Kraft für den einzelnen Akteur sein. Eine mögliche Erklärung könnte auch darin liegen, dass viele Angehörige „Dankbarkeit" zum Ausdruck bringen, weil sie sich ob der Betreuung durch Andere im Alltag entlastet fühlen bzw. ihr „schlechtes Gewissen" gegenüber dem Pflegebedürftigen kompensieren können.

3. Die Standardangebote herrschen in den Dienstleistungsbereichen vor

Der Angehörigenabend ist das Standardangebot der letzten Jahrzehnte für die stationären Unternehmen. Im ambulanten Bereich werden feste Gesprächstermine für Angehörige hauptsächlich angeboten. Wir haben es in unserer Befragung leider versäumt, die Teilnehmenden nach digitalen Angeboten zu fragen. Da sie jedoch die Möglichkeit hatten, freie Antworten zu geben und kein Teilnehmender auf das Thema „Digitalisierung" zu sprechen kam, gehen wir davon aus, dass die Angebotsstruktur und Informationsquelle für die Angehörigen immer noch Face-to-Face funktioniert. Im Zeitalter, in dem Unternehmen aus anderen Branchen mit Kunden über Soziale Medien oder eigenständige Chats und Blogs kommunizieren, zeigen die Unternehmen der Altenhilfe hier noch einen großen Nachholbedarf.

4. Das Verhalten der Angehörigen beeinflusst nicht das Sicherheitsempfinden im Umgang mit ihnen

Dieses Ergebnis hat aus unserer Sicht zwei Seiten. Auf der einen Seite ist dieses Ergebnis sehr erfreulich, da es doch aufzeigt, dass das Selbstwertgefühl der Mitarbeitenden durch die Angehörigen nicht erschüttert werden kann. Die Mitarbeitenden fühlten sich auch dann im Umgang mit dem Angehörigen sicher, wenn diese eher als zeitintensiv und herausfordernd erlebt werden. Auf der anderen Seite steht die Frage im Raum, ob das gefühlte Sicherheitserleben auch dem Angehörigen zugutekommt oder lediglich der „Abwehr" von Störungen dient. Dagegen würde sprechen, dass die meisten Befragten die Angehörigen eher als dankbar erleben.

Ausblick

Im Ausblick werden zwei Gesichtspunkte beleuchtet:

1. Worauf sollte geachtet werden, wenn die vorgelegten Ergebnisse als Grundlage für eine weitere Befragung dienen sollen?

2. Welche nächsten Handlungsschritte ergeben sich aus unserer Sicht im Sinne der Angehörigenarbeit durch die Ergebnisse dieser Befragung?

Mögliche Veränderungen für kommende Befragungen

1. Da unsere Inhouseschulungen in der Regel in vollstationären und ambulanten Unternehmen stattfinden, ist es uns nicht gelungen, genügend Teilnehmende aus der Tagespflege zu befragen. Somit konnte das Setting „Tagespflege" nicht eigenständig und aussagekräftig betrachtet werden. Da mit dem Inkrafttreten des Pflegestärkungsgesetzes II und der damit verbundenen Steigerung an Tagespflegeplätzen jedoch vielmehr Angehörige Kontakt mit diesem Angebot haben bzw. haben werden, sollte dieses Umfeld noch einmal gesondert betrachtet werden.

2. Die Soziale Betreuung spielt eine große Rolle in der Altenhilfe. Besonders im Umgang mit Menschen mit Demenz sind die Mitarbeitenden, die den Alltag mit den Betroffenen gestalten nicht mehr wegzudenken. Deshalb sollte bei einer nächsten Befragung gerade dieser Punkt noch einmal verstärkt hervorgehoben werden. Eine mögliche Fragestellung könnte dann lauten: „Wie findet die Einbindung der Angehörigen in die Alltagsgestaltung des Betroffenen statt?" Dieses besonders vor dem Hintergrund, dass die meisten Unternehmen keine konzeptionellen Aussagen zur Angehörigenarbeit oder zum Ehrenamt treffen.

3. Bei den Fragestellungen nach den Angeboten und den Konzepten sollte noch einmal die Frage nach einer Verbindung zur eigenen Umsetzung gestellt werden. Dadurch würde es deutlich, welche Inhalte wirklich bekannt sind und welche Themen „vielleicht" vorhanden sind.

4. Die unterschiedlichen Formen des Auftretens von Angehörigen könnten noch einmal mit definierten Themen verknüpft werden. Somit wird eher ersichtlich, welche Verhaltensweisen Angehörige z.B. bei pflegerischen Fragestellungen zeigen oder bei der Unterstützung in der Sterbebegleitung wünschen.

Unsere Empfehlungen an die Unternehmen

Warum sollten sich Unternehmen um die Angehörigen kümmern? In einer Zeit, in der die stationären wie ambulanten Unternehmen sich die Kunden aussuchen können, so dass von vornherein die „schwierigen" Kunden aus „nebulösen" Gründen keine Dienstleistung angeboten bekommen.

Aus unserer Sicht sind die Angehörigen die Multiplikatoren für jedes Unternehmen. Im Zuge der Möglichkeiten des digitalen Feedbacks auf unterschiedlichen medialen Plattformen sollten die Angehörigen nicht nur ein gutes Gefühl gegenüber dem Unternehmen und den Mitarbeitern entwickeln, sondern gleichzeitig auch „Botschafter" für die Qualität der Dienstleistung werden. Wenn es wirklich so ist, dass Dreiviertel der Angehörigen „Dankbarkeit" gegenüber den Mitarbeitern zeigen, sollte dieser Umstand aus Marketinggesichtspunkten „vermarktet" werden. Denn eine Gegenkampagne nach einem Shitstorm zeigt eher die eigene Hilflosigkeit als eine klare Struktur auf. Es kann in diesem Zusammenhang nicht schaden, wenn die Unternehmen aktiv an die Angehörigen herantreten und sie bitten, ihre Erfahrungen öffentlich zu beschreiben. Da die Pflegekunden dazu oft nicht mehr in der Lage sind, sollte hier die Angehörigen als Sprachrohr genutzt werden. Testimonials (personalisierte Empfehlungen) sind heute nicht mehr sehr innovativ, werden jedoch in der Altenhilfe viel zu selten genutzt. Oder Sie erstellen einen Fragebogen für die Angehörigen, die Ihnen einmal im Jahr eine Rückmeldung geben.

In diesem Zusammenhang sollte auch über mögliche weitere Formen des Austausches mit den Angehörigen diskutiert werden. Angehörigenabende können natürlich weiterhin als Vorort-Events gestaltet werden. Gleichzeitig könnten die Inhalte auch virtuell bzw. online mitverfolgt werden. Zu festen

Gesprächsterminen muss heute keiner mehr an einen bestimmten Ort „reisen". Mittels „Skype" oder ähnlicher Systeme können nicht nur Sprache, sondern gleichzeitig auch schriftliche Informationen ausgetauscht werden. Bloß, weil sich die Altenhilfe in der Regel mit Menschen beschäftigt, die den digitalen Fortschritt nicht in der gesamten Konsequenz miterlebt haben, bedeutet dies nicht, dass sich die Angehörigen auf die Kommunikationsmittel ihrer Eltern und Großeltern reduzieren lassen müssen.

Abhängig von der Größe des Unternehmens empfehlen wir für vollstationäre Einrichtungen die Implementierung eines Angehörigenbeauftragten. Nicht, um noch einen Beauftragten im Unternehmen zu beschäftigen, der nicht wertschöpfend tätig ist, sondern vielmehr um eine psychologisch geschulte Person im Unternehmen zu haben, bei der alle Informationen über die jeweiligen Pflegekunden zusammenfließen. Der Beauftragte bietet feste Sprechzeiten an und entlastet vor allem die Führungskräfte. Diese werden in ihren Routinetätigkeiten dann nicht mehr in dem Maße gestört, wie es im Moment der Fall ist. Denn auch die Führungskräfte müssen sich in Zukunft sehr genau überlegen, für welche Tätigkeiten sie ihre Arbeitszeit einsetzen wollen. Anfragen von Angehörigen, die nicht auf dem Wohnbereich geklärt werden können, sind bei dem Angehörigenbeauftragten zu erörtern. Auch Telefonate sollten an diese Person weitergeleitet werden. Fragen, die den allgemeinen betrieblichen Ablauf oder behördliche Belange betreffen, können in Ruhe von diesem Mitarbeiter bearbeitet werden. Und, wenn der Angehörigenbeauftragte auch noch Arbeitszeit „übrig" hat, kann er sich mit den Mitarbeitern zusammensetzen und die immer häufiger auftretenden persönlichen Herausforderungen der Mitarbeitenden erörtern. Somit würde gleichzeitig die Position für einen internen Coaches geschaffen.

Anhang

Folgender Fragebogen wurde von den an der Befragung teilnehmenden Personen ausgefüllt.

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,
es wäre schön, wenn Sie an unserer kleinen Befragung zum Thema *Angehörigenarbeit in der Altenhilfe* teilnehmen würden. Unser Anliegen ist es, herauszufiltern, wie sich die Wahrnehmung der Mitarbeiter gegenüber den Angehörigen gewandelt hat. Ihre Antworten erfolgen im ersten Schritt anonym und werden vertraulich behandelt. Im Dezember 2019 werden wir die Ergebnisse veröffentlichen. Möchten Sie eine Auswertung zugeschickt bekommen, dann geben Sie bitte am Ende des Fragebogens Ihre E-Mail-Adresse an. Wir werden diese lediglich für die Zusendung der Unterlagen verwenden. Eine Nutzung zu Werbezwecken schließen wir aus. Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

1. Welche Angebote gibt es in Ihrem Unternehmen? (Mehrfachnennungen möglich)

- Schulungen für Angehörige ☐
- Angehörigenabende ☐
- Angehörigencafé ☐
- Ausflüge mit Angehörigen ☐
- Feste Gesprächstermine ☐
- Angebot zur ehrenamtlichen Mitarbeit ☐

Sonstige Angebote: _____

2. Wie viel Zeit investieren Sie persönlich in den Kontakt (Beratung und Betreuung) mit Angehörigen?

- Mehr als acht Stunden pro Woche ☐
- Circa acht Stunden / Woche ☐
- Weniger als acht Stunden pro Woche ☐

3. Hat sich der Bedarf der Angehörigen an Beratung und Betreuung in den letzten Jahren deutlich erhöht?

- Nein, wobei es immer Ausnahmen gibt ☐
- Der Bedarf ist gesunken ☐
- Der Bedarf hat sich deutlich erhöht ☐

4. Was sind die hauptsächlichen Anliegen der Angehörigen? (Mehrfachnennungen möglich)

- Fragen zur direkten Pflege ☐
- Fragen zur Ernährung ☐
- Fragen zur Kleidung ☐
- Fragen zur Reinigung ☐
- Fragen zur Betreuung ☐
- Fragen zum Thema Sterbebegleitung ☐

Sonstige Themen: _____

5. In welchen Konzepten wird auf den Umgang mit den Angehörigen eingegangen? (Mehrfachnennungen möglich)

- Erstgespräch und Aufnahme ☐
- Beschwerdemanagement ☐
- Sterbebegleitung ☐
- Expertenstandard „Demenz" ☐
- Expertenstandard „Ernährung" ☐
- Expertenstandard „Mobilität" ☐
- „Angehörigenkonzept" ☐
- Konzept zum „Ehrenamt" ☐
- Hauswirtschaftliches Konzept ☐

Sonstige Konzepte: _____

6. Wie treten die Angehörigen Ihnen gegenüber auf? (Mehrfachnennungen möglich)

- Herausfordernd ☐
- Manchmal störend ☐
- Zeitintensiv ☐
- Unterstützend ☐
- Dankbar ☐
- Kritisch ☐
- Besserwissend ☐
- Ohnmächtig ☐
- Angstvoll ☐

7. Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit Angehörigen? (Bitte ein Kreuz in ein Feld setzen)

sehr sicher	sicher	meistens sicher	gelegentlich sicher	weder noch	gelegentlich unsicher	meistens unsicher	unsicher	sehr unsicher

8. In welcher Form von Unternehmen arbeiten Sie

- Stationäre Einrichtung ☐
- Tagespflege ☐
- Ambulanter Pflegedienst ☐

9. Welche Grundqualifikation haben Sie?

- Krankenschwester oder -pfleger ☐
- Exam. Pflegefachkraft ☐
- GPA oder ähnliche Qualifikation ☐
- Alltagsbegleiter nach §43b SGB XI ☐
- Ergotherapeut ☐
- Sozialpädagoge ☐
- Pädagoge ☐
- Koch ☐
- Hauswirtschaftskraft ☐
- Keine der angegebenen Qualifikation ☐
- Meine Qualifikation: _____

10. Welche Position bekleiden Sie?

- Wohnbereichsleitung/Teamleitung ☐
- Pflegekraft ☐
- Pflegedienstleitung ☐
- Leitung der Sozialen Betreuung ☐
- Einrichtungsleitung ☐
- Leitung der Hauswirtschaft ☐
- Küchenmitarbeiter ☐
- Reinigungskraft ☐
- Mitarbeiter in der Wäscherei ☐
- Betreuungskraft ☐
- Meine Position: _____

©SP Kommunikation