Konzept für Angehörigenarbeit

„Angehörig sein, zugehörig werden“

Die vorliegende Arbeit bildet den konzeptuellen Rahmen der Angehörigenarbeit unserer Institution. „Durch gezielte Massnahmen streben wir eine Kultur an, welche die Haltung unseres Hauses den Angehörigen gegenüber nachhaltig verbessert.“

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 3

2. Sieben Themenbereiche mit den dazugehörenden Zielen 3

2.1 Vorinformation und Begleitung beim Eintritt, Integration in den Alltag der Bewohnerin und Nachbetreuung nach einem Sterbefall 3

2.2 Informationsveranstaltungen und Anlässe für Angehörige 3

2.3 Wissens- und Kompetenzmanagement für Angehörige 3

2.4 Ärztliche Kontaktpflege 4

2.5 Psychologische Begleitung von Angehörigen 4

2.6 Bildung der Mitarbeitenden zur Angehörigenarbeit 4

2.7 Umgang mit Anliegen und Beschwerden der Angehörigen 4

3. Konkreter Massnahmen- und Umsetzungsplan 4

3.1 Vorinformation und Begleitung, Integration in den Pflegealltag der Bewohnerin und Nachbetreuung nach einem Sterbefall 4

3.1.1 Ziele 4

3.1.1.1 Die Begleitung der Angehörigen vor Heimeintritt 4

3.1.1.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 4

3.1.1.2 Die Begleitung der Angehörigen während dem Aufenthalt 5

3.1.1.2 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 5

3.1.1.3 Die Begleitung der Angehörigen nach dem Tod eines Heimbewohners 5

3.1.1.3 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 6

3.2 Informationsveranstaltungen und Anlässe für Angehörige 6

3.2.1 Ziele 6

3.2.1.1 Informationen 6

3.2.1.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 6

3.2.1.2 Anlässe 7

3.2.1.2 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 7

3.3 Wissens- und Kompetenzmanagement für Angehörige 7

3.3.1 Ziel 7
3.3.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 7
3.4 Ärztliche Kontaktpflege 7
3.4.1 Ziel 7
3.4.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 7
3.5 Psychologische Betreuung von Angehörigen 8
3.5.1 Ziel 8
3.5.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 8
3.6 Bildung der Mitarbeitenden zur Angehörigenarbeit 8
3.6.1 Ziele 8
3.6.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 8
3.7 Umgang mit Anliegen und Beschwerden der Angehörigen 9
3.7.1 Ziele 9
3.7.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden 9
4. Literaturverzeichnis 9

Konzept für Angehörigenarbeit

1. Einleitung

Wir sind uns der Wichtigkeit der Angehörigen bewusst; daher werden sie als externe Partner in unserem Pflege- und Betreuungskonzept[1] ausdrücklich an erster Stelle erwähnt: „Angehörige sind sowohl für die Heimbewohner wie auch für die Pflegepersonen wichtige Ressourcen. Der Zusammenarbeit mit Angehörigen messen wir einen hohen Stellenwert zu. Es ist uns ein Anliegen, eine vertrauensvolle Beziehung zu den Angehörigen aufzubauen. Wir organisieren regelmässig Gespräche mit den Angehörigen und beziehen sie auf Wunsch aktiv in die Pflege mit ein". Entsprechend dem Motto von Palliative Care: „Angehörig sein, zugehörig werden".

Die Angehörigen sind vom Beginn der Erkrankung eines lieben Familienmitgliedes bis zu seinem Sterben grossen Herausforderungen und zum Teil schweren Belastungen ausgesetzt. Die Angehörigen entwickeln sich in dieser Zeit zu Experten in Pflege und Betreuung und sind zudem Fachpersonen in Sachen Familienangelegenheiten. Wir wollen ihr Wissen anerkennen und gemeinsam mit ihnen die bestmögliche Lebensqualität für unsere Heimbewohner[2] anstreben.[3]
Als Basis für unser Konzept dient die Dissertation von Frau Dr. phil. Bettina Ugolini „Angehörige als zentrale Partner in der institutionellen Altersarbeit".[4]

2. Sieben Themenbereiche mit den dazugehörenden Zielen[5]

Zu den sieben Themenbereichen sind von Frau Dr. Bettina Ugolini folgende Ziele als Mindestrahmen definiert worden.

2.1 Vorinformation und Begleitung beim Eintritt, Integration in den Alltag der Bewohnerin und Nachbetreuung nach einem Sterbefall

- *Den Angehörigen steht eine individuelle Begleitung vor, während und nach dem Aufenthalt der Bewohnerinnen zur Verfügung.*
- *Die Angehörigen haben die Möglichkeit sich im Betriebsalltag zu integrieren.*

2.2 Informationsveranstaltungen und Anlässe für Angehörige

- *Die Angehörigen sind über strukturelle und operative Neuerungen des gesamten Betriebes informiert.*
- *Die Angehörigen haben gemeinsame Erlebnisse mit den Bewohnerinnen.*

2.3 Wissens- und Kompetenzmanagement für Angehörige

- *Die Angehörigen haben die Möglichkeit ihr Wissen und ihre praktische Kompetenz entsprechend ihrer Bedürfnisse innerhalb des Betriebes zu erweitern.*

---

[1] St. Josef, Susten/QM A. 10.1. „Pflege- und Betreuungskonzept", 14.10.2011, Punkt 5, S. 3
[2] Diese Schreibweise gilt sowohl für die männliche, wie auch für die weibliche Form.
[3] *vgl. Fr. Dr. phil. Bettina Ugolini, CURAVIVA, Kursunterlagen 2013*
[4] http://www.dissertationen.uzh.ch/b.ugolini, 2006
[5] CURAVIVA Weiterbildung/Luzern/*Fr. Dr. phil. Bettina Ugolini,* „Arbeitsblatt: AB 6 SOLL-Zustand", 2013

2.4 Ärztliche Kontaktpflege

- *Die Kontaktmöglichkeiten zwischen Angehörigen und ärztlichem Dienst sind bedarfs- und bedürfnisgerecht geregelt.*

2.5 Psychologische Begleitung von Angehörigen

- *Die Angehörigen haben die Möglichkeit sich unter psychologischer Begleitung über ihre Situation und ihre Belastungen klar zu werden und Bewältigungsstrategien zu entwickeln.*

2.6 Bildung der Mitarbeitenden zur Angehörigenarbeit

- *Den Mitarbeitenden sind Bedeutung und Stellenwert der Angehörigenarbeit bewusst.*
- *Die Mitarbeitenden haben die Möglichkeit ihr Wissen zur Einschätzung der Situation der Angehörigen und den möglichen Konfliktfeldern zu erweitern.*
- *Die Mitarbeitenden pflegen einen kompetenten und kundenorientierten Umgang mit den Angehörigen.*

2.7 Umgang mit Anliegen und Beschwerden der Angehörigen

- *Die Angehörigen haben die Möglichkeit ihre Anliegen zum Wohl des Bewohners einzubringen.*
- *Das Anbringen von Beschwerden und der Umgang damit sind transparent geregelt.*

3. Konkreter Massnahmen- und Umsetzungsplan

Eine Projektgruppe, bestehend aus 13 Mitarbeitenden aus allen Bereichen des St. Josef, hat nach einer „IST-SOLL-Analyse“ einen konkreten Massnahmen- und Umsetzungsplan erarbeitet.[6]

3.1 Vorinformation und Begleitung beim Eintritt, Integration in den Alltag der Bewohnerin und Nachbetreuung nach einem Sterbefall

3.1.1 Ziele

Den Angehörigen steht eine individuelle Begleitung vor, während und nach dem Aufenthalt der Bewohnerinnen zur Verfügung.
Die Angehörigen haben die Möglichkeit sich im Betriebsalltag zu integrieren.

3.1.1.1 Die Begleitung der Angehörigen vor Heimeintritt

3.1.1.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden

- Der künftige Heimbewohner und die Angehörigen werden zu einem Erstkontakt mit dem Bereichsleiter Pflege eingeladen. Hier haben sie die Möglichkeit, den Betrieb und die Abteilung kennenzulernen.
- Zur Erledigung der administrativen Angelegenheiten trifft sich der Leiter der Administration mit den Angehörigen. Dieses Gespräch dient zudem zur Klärung aller Fragen rund um die Taxordnung, Ergänzungsleistungen, Hilflosenentschädigung, Finanzierung und Versicherungen.

[6] CURAVIVA Weiterbildung, Luzern/*Fr. Dr. phil. Bettina Ugolini, AB 3 Ist-Analyse, AB 7 Soll-Ist-Abgleich, AB 9 Operative Umsetzung, AB 11 Umsetzungsplanung, 2013*

- Wir besuchen den zukünftigen Bewohner zuhause oder im Spital. Dies dient dem gegenseitigen Kennenlernen, baut Ängste ab und ermöglicht uns eine individuelle Planung. Bei dieser Gelegenheit nehmen wir auch den ersten Kontakt zu den Angehörigen auf.
- Zur Entlastung der pflegenden Angehörigen zu Hause bieten wir ein Angebot zu einem Tages- und Kurzzeitaufenthalt oder einer Nachtstruktur an. Ein entsprechendes Konzept wurde erarbeitet.

3.1.1.2 Die Begleitung der Angehörigen während dem Aufenthalt

3.1.1.2 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden.

- Wir schätzen die Besuche der Angehörigen und verstehen sie als Unterstützung vor allem für das seelische Wohlbefinden unserer Bewohner.[7] Daher haben wir keine fixen Besuchszeiten; die Besucher sind jederzeit herzlich willkommen.
- Wir begleiten die Angehörigen während der Eintrittsphase gemäss der Checkliste „Heimeintritt".[8]
- Wir arbeiten im St. Josef nach dem Bezugspflegesystem. Jeder Heimbewohnerin und jedem Heimbewohner wird eine Bezugsperson zugeteilt.[9]
- Neu steht unseren Angehörigen eine Angehörigenbezugsperson zu. Dies ist entweder die Abteilungsleitung oder eine zweite von ihr definierte Person. Die Funktion der Angehörigenbezugsperson ist, die Angehörigen vom Eintritt bis nach dem Austritt / Tode eines Bewohners zu begleiten.
- Ungefähr 14 Tage nach dem Heimeintritt des Bewohners findet ein Einführungsgespräch (Checkliste Einführungsgespräch / Gesprächsprotokoll Einführungsgespräch) zwischen den Angehörigen und der Angehörigenbezugsperson statt. Inhalt dieses Gespräches ist die Befindlichkeit der Angehörigen. Für dieses Gespräch wurden eine Checkliste und ein Gesprächsleitfaden erarbeitet.
- Sechs Monate nach dem Einführungsgespräch und später einmal jährlich wird auf Wunsch der Angehörigen ein Standortgespräch durchgeführt. Auch hierfür gibt es einen entsprechenden Leitfaden.
- Selbstverständlich können die Angehörigen die Angehörigenbezugsperson nach Bedarf jederzeit für ein Gespräch kontaktieren.
- In Anerkennung für die geleistete Arbeit der Angehörigen und um ihre Rolle beim Heimeintritt nicht vollständig zu verlieren, *(vgl. Fr. Dr. phil. Bettina Ugolini)*[10] haben die Angehörigen die Möglichkeit, sich in den Pflegealltag zu integrieren. Dieser Punkt wird mit den Angehörigen beim Einführungsgespräch eingehend besprochen.

3.1.1.3 Die Begleitung der Angehörigen nach dem Tod eines Heimbewohners

- Wir möchten der besonderen Schutz- und Hilfebedürftigkeit des Menschen in der letzten Lebensphase speziell Rechnung tragen.[11]
- „Palliative Care hat den Schwerpunkt in der Pflege und Betreuung von schwerkranken und sterbenden Menschen sowie deren Angehörigen. Die individuelle Lebensqualität des Heimbewohners steht im Vordergrund"[12]

---

[7] *St. Josef, Susten/ vgl.* Informationsbroschüre A-Z *„Angehörige", Version 2.0, 30.05.2012, S. 2*

[8] *St. Josef, Susten/QM D.P.1.1."*Checkliste Pflegeprozess Eintritt*", Version 4.0, 23.11.2007*

[9] *St. Josef, Susten/ vgl. Informationsbroschüre A-Z „Kontaktperson", Version 2.0, 30.05.2012, S. 7*

[10] CURAVIVA, Luzern, Kursunterlagen, Fr. Dr. phil. Bettina Ugolini, 2013

[11] *vgl. SAMW Broschüre „*Betreuung von Patientinnen und Patienten am Lebensende*", Januar 2013, S.5*

[12] *vgl. Definition WHO zitiert bei St. Josef, Susten/QM A.10.1. „*Pflege- und Betreuungskonzept*",14.10.2011, Punkt 10.2, S. 4*

3.1.1.3 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden.

- Wir legen grossen Wert darauf, den Menschen in der letzten Lebensphase menschlich zu begleiten (gemäss den im Pflege- und Betreuungskonzept aufgeführten Grundhaltungen[13]) und ihm und seinen Angehörigen ein würdiges Abschiednehmen zu ermöglichen.[14]
- „Wir verfügen über eine Gruppe von freiwilligen Helferinnen, die in Sterbebegleitung geschult sind und ihre Dienste anbieten."[15] Damit können wir den Angehörigen eine wertvolle Entlastungsmöglichkeit anbieten.
- Im Gedenken an unsere im letzten Halbjahr verstorbenen Bewohner liest unser Heimpriester jeweils im Frühling und im Herbst eine hl. Messe. Die Angehörigen und das Personal werden zu diesem Anlass eingeladen. Im Anschluss servieren wir ein Apéro.
- Die Befindlichkeit der Angehörigen ist uns auch nach dem Tod eines Heimbewohners wichtig. Daher nimmt die Angehörigenbezugsperson zwei Monate nach dem Tod telefonischen Kontakt mit ihnen auf. Bei diesem Telefonat werden auch allfällige Fragen geklärt.[16]
- „Da wir unsere Leistungen auch während dem Sterbeprozess immer wieder verbessern möchten", versenden wir einen Fragebogen an die Angehörigen von verstorbenen Heimbewohnern. Dieser wird ausgewertet. Zudem wird zweimal jährlich ein Bericht fürs QM verfasst.[17]

3.2 Informationsveranstaltungen und Anlässe für Angehörige

3.2.1 Ziele

Die Angehörigen sind über strukturelle und operative Neuerungen des gesamten Betriebes informiert.
Die Angehörigen haben gemeinsame Erlebnisse mit den Bewohnerinnen.

3.2.1.1 Informationen

3.2.1.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden.

- „Wir verweisen gerne auf unsere Website, wo alle Informationen zum St. Josef online abgefragt werden können." [18]
- Der Leiter der Administration gibt den Angehörigen unsere Informationsbroschüre A-Z ab. Diese beinhaltet alle wesentlichen Auskünfte, die das St. Josef betreffen.
- Ein Mitteilungsblatt mit aktuellen Veranstaltungen erhalten die Rechnungszahler mit der monatlichen Rechnung.
- Die Angehörigen und Besucher des St. Josef finden alle hausinternen Mitteilungen an den Informationstafeln bei der Administration und beim Eingang ins Restaurant „Zum Schloss".
- Zudem informiert das St. Josef die Öffentlichkeit im Mitteilungsblatt der Gemeinde Leuk „Leuk Info" mit einem Beitrag über aktuelle Themen. Dieses erscheint dreimal jährlich.
- Viermal pro Jahr wird die Oberwalliser-Zeitung für und mit Bewohnern „Die Falte" herausgegeben.
- Neu werden wir auf jeder Abteilung eine Informationstafel anbringen. Zusätzlich zu den allgemeinen Informationen erfahren die Angehörigen hier Wissenswertes zur Abteilung.
- Eine weitere Neuerung werden die Fotowände auf den Abteilungen sein. Alle Mitarbeitenden sind mit Foto, Namen und Funktion auf dieser Wand aufgeführt. Es wird auch ersichtlich sein, wer die Tagesverantwortung hat.

3.2.1.2 Anlässe

[13] St. Josef, Susten/QM A.10.1 „Pflege- und Betreuungskonzept", 14.10.2011, Punkt 3, S. 1
[14] St. Josef, Susten/QM D.P.4. „Prozess Sterbebegleitung", Version 4.0, 14.08.2013
[15] St. Josef, Susten/vgl. Informationsbroschüre A-Z „Sterben im Heim", Version 2.0, 30.05.2012, S. 10
[16] St. Josef, Susten/QM D.P.4.1. „Checkliste Versorgung des Verstorbenen", Version 9.0, 14.08.2013
[17] St. Josef, Susten/QM D.P.5.2. „Schlussevaluation Todesfall", Version 2.0., 18.11.2013
[18] St. Josef, Susten/Informationsbroschüre A-Z „Internet" Version 2.0, 30.05.2012, S. 6

Es ist uns ein Anliegen, dass die Familien an ihrer gemeinsamen Geschichte weiterschreiben können. Den entsprechenden Rahmen bieten wir ihnen mit folgenden Massnahmen an:

3.2.1.2 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden.

- Angehörige, die den Bewohner am Eintrittstag begleiten, sind eingeladen, das erste Mittagessen gemeinsam mit ihm im Restaurant einzunehmen.[19]
- Die Angehörigen sind zu allen öffentlichen Anlässen eingeladen, welche im Animationsprogramm mit einem Stern versehen sind. Sie finden ein- bis zweimal monatlich statt.
- Im St. Josef stehen für Familienfeiern, Geburtstagsfeiern und so weiter verschiedene Räumlichkeiten zur Verfügung - ganz nach dem Motto: „Feiern Sie mit uns".[20]
- In den Sommermonaten finden pro Abteilung jeweils zwei Mittagsessen mit Grilladen und in den Wintermonaten zwei Raclette-Essen für die Bewohner statt. Neu haben die Angehörigen die Möglichkeit, an diesen Essen mit den Bewohnern teilzunehmen.

3.3 Wissens- und Kompetenzmanagement für Angehörige

3.3.1 Ziel

Die Angehörigen haben die Möglichkeit ihr Wissen und ihre praktische Kompetenz entsprechend ihrer Bedürfnisse innerhalb des Betriebes zu erweitern.

3.3.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden.

- Es ist für uns zentral, eine gute Zusammenarbeit mit den Angehörigen pflegen. Dies beinhaltet für uns unter anderem individuelle Beratungen. Themen der Information über den Allgemeinzustand, die Instruktion über pflegerische Massnahmen, die Zusammenarbeit mit Angehörigen und mit dem interdisziplinären Team sowie die Klärung von Fragen.
- Einmal jährlich organisieren wir einen öffentlichen Anlass zur Wissenserweiterung. Dies kann ein Fachreferat oder ein Podiumsgespräch sein. Hierfür laden wir einen externen Dozenten ein.
- Einmal im Jahr bieten wir eine Weiterbildung mit einem internen Referenten an. Die Themen für beide Veranstaltungen bilden jeweils einen aktuellen Bezug zum Heimalltag.

3.4 Ärztliche Kontaktpflege

3.4.1 Ziel

Die Kontaktmöglichkeiten zwischen den Angehörigen und ärztlichem Dienst sind bedarfs- und bedürfnisgerecht geregelt.

3.4.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden

- Wir haben das Heimarztmodell – eine freie Arztwahl ist jedoch möglich.
- Die Arztvisite mit dem Heimarzt findet einmal pro Woche statt; zwischendurch ist die stellvertretende Bereichsleiterin Pflege in telefonischem Kontakt mit ihm. Falls die Angehörigen Fragen klären möchten, können sie sich an die zuständige Pflegefachpersonen der Abteilung wenden; diese veranlasst die Teilnahme an der Visite.
- Die Visiten der Hausärzte finden an unterschiedlichen Terminen statt. Die Verantwortlichen der Pflege informieren die Angehörigen diesbezüglich. Auch hier ist eine Anmeldung zur Teilnahme erforderlich.
- Psychiatrievisite: siehe unter Punkt 3.5

[19] St. Josef, Susten/Informationsbroschüre A-Z „Eintrittstag", Version 2.0, 30.05.2012, S. 4
[20] St. Josef, Susten/Informationsbroschüre A-Z „Familienfeiern", Version 2.0, 30.05.2012, S. 5

- Unsere Haltung ist transparent und offen: Die Angehörigen werden, das Einverständnis unserer Heimbewohner vorausgesetzt, über Verschlechterungen des Allgemeinzustandes, spezielle Vorkommnisse, Veränderungen in der Medikation, spezielle Untersuchungen und so weiter laufend informiert und sie haben auch Einsicht in die Pflegedokumentation. Angehörige dürfen sich jederzeit über den Gesundheitszustand informieren.
- Die Angehörigen haben neu die Möglichkeit, am Rapport ihres Familienmitgliedes teilzunehmen.

3.5 Psychologische Betreuung von Angehörigen

3.5.1 Ziel

Die Angehörigen haben die Möglichkeit sich unter psychologischer Begleitung über ihre Situation und ihre Belastungen klar zu werden und Bewältigungsstrategien zu entwickeln.

3.5.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden

- Einmal wöchentlich findet die Psychiatrievisite statt. Die Angehörigen können daran teilnehmen. Die Vorgehensweise der Anmeldung erfolgt wie bei der Arztvisite.
- Ein Gespräch mit unserem Seelsorgeteam ist auf Wunsch möglich.
- Eine Angehörigengruppe trifft sich regelmässig zum gegenseitigen Austausch.

3.6 Bildung der Mitarbeitenden zur Angehörigenarbeit

3.6.1 Ziele

Den Mitarbeitenden sind sich der Bedeutung und dem Stellenwert der Angehörigenarbeit bewusst.
Die Mitarbeitenden haben die Möglichkeit ihr Wissen zur Einschätzung der Situation der Angehörigen und den möglichen Konfliktfeldern zu erweitern.
Die Mitarbeitenden pflegen einen kompetenten und kundenorientierten Umgang mit den Angehörigen.

3.6.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden

- „Wir streben an, die Kultur und die Haltung unseres Hauses den Angehörigen gegenüber nachhaltig zu verbessern“ (mündliches Zitat von *Fr. Dr. Bettina Ugolini*, CURAVIVA Schulung in Luzern, 2013). Um die Bedeutung der Angehörigen dem Personal gegenüber zu unterstreichen, sind diese in unserem Leitbild und im Pflege- und Betreuungskonzept erwähnt und sind Teil unseres Qualifikationssystems.
- Im Herbst 2013 wurde sämtliches Personal zum Thema „Angehörige als zentrale Partner“ geschult. Diese Schulung wird später einmal jährlich zur Einführung neuer Mitarbeiter durchgeführt.
- Für aussergewöhnliche Situationen sowohl im Positiven wie im Negativen führen die Abteilungen an den Teamsitzungen Fallanalysen (Leitfaden palliative Besprechung / methodische Pflegefachgespräche) durch. Hierfür können Fachleute hinzugezogen werden.

3.7 Umgang mit Anliegen und Beschwerden der Angehörigen

3.7.1 Ziele

Die Angehörigen haben die Möglichkeit ihre Anliegen zum Wohl des Bewohners einzubringen.
Das Anbringen von Beschwerden und der Umgang damit sind transparent geregelt.

3.7.1 a) Massnahmen, die in der Institution angeboten werden.

- Ein konstruktiver Umgang und ein unbürokratisches Vorgehen mit Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen sind uns sehr wichtig. Wir behandeln mündliche und schriftliche Anliegen gemäss unserem Prozess „Verbesserungswesen“[21] und dem „Beschwerdeformular“.[22]
- Beim Eingang zum Sekretariat hängt ein Briefkasten mit den entsprechenden Formularen. Der Briefkasten wird durch die Direktion verwaltet.
- Die Angehörigen werden über unser Beschwerdemanagement beim Eintrittsgespräch informiert; sie kennen den Prozess „Verbesserungsvorschläge“, erhalten ein Beschwerdeformular zur Ansicht und wissen, dass es zur Klärung von Problemen, die intern nicht gelöst werden können, externe Anlaufstellen sowohl im AHV- und IV-Bereich gibt.

4. Literaturnachweis

http://www.dissertationen.uzh.ch/b.ugolini, Frau Dr. phil. Bettina Ugolini, Dissertation „Angehörige als zentrale Partner in der institutionellen Altersarbeit“, Universität ZH, (2006)
CURAVIVA/Luzern/Kursunterlagen/“ Fr. Dr. phil. Bettina Ugolini, (2013)
St. Josef, Susten/QM/D.P. 1.1., „Checkliste Prozess Eintritt“/Version 4 (2007)
SAMW, Broschüre „Betreuung von Patientinnen und Pateinten am Lebensende“/5. Auflage (Januar 2013)
St. Josef, Susten / QM A.10.1. „ Pflege- und Betreuungskonzept“ (2011)
St. Josef, Susten / QM D.P.4. „Prozess Sterbebegleitung“, Version 4.0, (2013)
St. Josef, Susten / QM D.P.4.1. „Checkliste Prozess Sterbebegleitung“/Version 9.0, (2013)
St. Josef, Susten / QM D.P.5.2./“Schlussevaluation Todesfall“/ Version 2.0, (2013)
St. Josef, Susten / QM F.S.1.5. „Verbesserungswesen“, Version 2.0, (2011)
St. Josef, Susten / QM F.S.1.5.2. „Beschwerdeformular“, Version 1.0, (2010)
St. Josef, Susten, Informationsbroschüre A-Z, Online im Internet: http:// www.stjosef-susten.ch (Zugriff 11.11.2013)

[21] St. Josef, Susten/QM F.S.1.5. „Verbesserungswesen“, Version 2.0, 24.09.2011
[22] St. Josef, Susten/QM F.S.1.5.2. „Beschwerdeformular“, Version 1.0, 10.05.2010