Konzept Angehörigenarbeit

Zielgruppe:

Angehörige und nahestehende/vertraute Menschen

Allgemeine Vorstellung:

Förderung salutogener Effekte in veränderter kritischer Lebenssituation

Ziele:

Möglichkeit wohltuender Nähe durch individuelle Regelung der Besuchszeiten
Trost und Ermutigung durch vertraute Menschen
Sicherheit in fremder Umgebung
Prophylaxe bzw. Unterstützung kritischer Bewusstseinsveränderungen
Steigerung der Selbstpflegekompetenz
Prophylaxe posttraumatischer Störungen

Maßnahmen:

1. Besuch ist seitens des Behandlungsteams gewünscht.
2. Neben den empfohlenen Besuchs- und Gesprächszeiten werden individuelle Besucherregelungen vereinbart.
3. Besucher werden freundlich empfangen.
4. Besucher erhalten beim ersten Besuch ausreichend Informationen.
   - Begleitung zum Angehörigen/nahestehenden und vertrauten Menschen durch Pflegende oder Ärzte, verbunden mit evtl. erforderlichen Vorabinformationen
   - Hinweise zum Verlassen der Intensivstation/Angebot der Begleitung
   - Vorstellung des Wartebereichs
   - Aushändigung und Erläuterungen des Flyers
   - Im Patientenzimmer erfolgt die Anleitung für ein sicheres Verhalten mit dem Angehörigen, nahestehenden/vertrauten Menschen und den Umgebungsfaktoren.
5. Besucher werden bei Bedarf in das Behandlungskonzept integriert und angeleitet, insbesondere bei Bewusstseinsveränderung.
6. Intensivpflegetagebücher werden vorübergehend für bewusstseinsveränderte Patienten von Angehörigen und Pflegenden geschrieben.
7. Im Rahmen des Sterbebegleitungsprozesses durch Angehörige und nahestehende/vertraute Menschen, werden die dafür nötigen Rahmenbedingungen geschaffen:
   1. Gesprächsangebote bzw. Begleitung durch den Arzt, Pflege, Klinikseelsorge
   2. ruhige Atmosphäre (möglichst im Einzelzimmer)
   3. Sitzmöglichkeiten
   4. Verpflegung
8. Bei Bedarf besteht die Möglichkeit einer Fallbesprechung über das Klinische Ethikkomitee.

Evaluation:

Datenerhebung erfolgt über Befragungen in mündlicher und schriftlicher Form.
Als validierter Fragebogen liegt der FS-ICU Fragebogen[1] vor.

[1] *Heyland DK, TranmerJE. Kingston Gen Hops ICURW Measuring family satisfaction with care in the care unit: The development of a questionnaire and preliminary results. Journal of Criticel Care 2001;16:142-149*

Klinikum Bad Hersfeld

Information

Willkommen auf der Intensivstation 1

Wir laden Sie ein, bei der Pflege Ihres Angehörigen, nahestehenden/vertrauten Menschen mitzuhelfen. Weil wir glauben, dass Sie den Menschen besser kennen als wir, haben wir einige Möglichkeiten hierfür aufgelistet, aus denen Sie auswählen können.

Vielleicht haben Sie schon eine Vorstellung von dem, was für Sie möglich ist, dann werden wir Ihnen dazu weitere Informationen geben und Sie konkret anleiten und erklären, worauf Sie achten müssen. Sollte eine bestimmte Möglichkeit dabei sein, die nicht aufgelistet ist, sprechen Sie uns an.

Folgende Ideen haben wir für Sie zusammengestellt:

- Zähne putzen
- Atemgymnastik
- Anreichung von Trinken und Essen
- Unterstützung bei Bewegungseinheiten (Lageveränderungen, Sitzen im Stuhl)
- Kissen zurechtrücken
- Gemeinsam Musik hören oder TV sehen
- Vorlesen
- Elektronische Medien nutzen (Laptop, Tablet, usw.)
- Tagebuch schreiben
- Arme und Beine eincremen
- Haare kämmen od. waschen
- Rasieren

In außergewöhnlicher und kritischer Lebenssituation leisten Sie einen wertvollen Beitrag im Genesungsprozess Ihres Angehörigen und nahestehenden/vertrauten Menschen.

Vielen Dank für Ihr Engagement und Ihre Unterstützung.
Gemeinsam schaffen wir es!

Ihr Team der Intensivstation 1

Zufriedenheit von Angehörigen auf der Intensivstation FS-ICU (24)

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?

Ihre Meinung über den kürzlichen Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

Ihr Angehöriger ist als Patient auf unserer Intensivstation. Sie sind in unseren Unterlagen als sein Angehöriger vermerkt. Die folgenden Fragen an Sie betreffen den Aufenthalt Ihres Angehörigen. Wir wissen, dass verschiedene Ärzte, Pflegefachpersonen und weitere Mitarbeiter bei der Behandlung Ihres Familienangehörigen beteiligt waren. Wir sind an Ihrem Gesamteindruck betreffend der Qualität unserer medizinischen und pflegerischen Leistungen interessiert, sind uns aber bewusst, dass vielleicht auch Ausnahmesituationen vorgekommen sind. Wir verstehen, dass dies wahrscheinlich eine sehr schwierige Zeit für Sie und Ihre Familie war. Umso mehr sind wir Ihnen dankbar, wenn Sie sich die Zeit nehmen, uns Ihre Meinung mitzuteilen. Sagen Sie uns, was wir gut gemacht haben und wo wir uns noch verbessern können. Ihre Antworten werden vertraulich behandelt. Ärzte und Pflegende, die Ihren Angehörigen behandelt haben, werden Sie aufgrund dieses Fragenbogens nicht erkennen können.

Angaben zu Ihrer Person:

Die folgenden Angaben helfen uns, Sie und Ihre Beziehung zum Patienten, Ihrem Angehörigen, besser zu verstehen.

1. Ich bin:
   ❑ weiblich ❑ männlich
2. Ich bin
   _____ Jahre alt

3. Meine Beziehung zum Patienten:
   ❑ Ehefrau ❑ Ehemann ❑ Lebenspartner
   ❑ Mutter ❑ Vater ❑ Schwester ❑ Bruder
   ❑ Tochter ❑ Sohn ❑ andere Beziehung (welche): _____

4. Bevor Ihr Angehöriger jetzt auf die Intensivstation eingeliefert wurde, hatten Sie schon einmal Erfahrungen als Familienangehöriger eines Intensivpflegepatienten?
   ❑ Ja ❑ Nein

5. Leben Sie zusammen mit dem Patienten?
   ❑ Ja ❑ Nein

   Falls nicht, wie oft treffen Sie den Patienten:
   ❑ mehrmals pro Woche ❑ wöchentlich ❑ einmal pro Monat
   ❑ einige Male pro Jahr ❑ weniger als einmal pro Jahr

6. Wo wohnen Sie?
   ❑ in der gleichen Stadt, in der das Krankenhaus ist
   ❑ außerhalb dieser Stadt

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?

Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation 1

TEIL 1: ZUFRIEDENHEIT MIT DER BEHANDLUNG

Bitte markieren Sie das Feld, das Ihre Meinung am besten widerspiegelt. Falls eine Frage auf Ihren Angehörigen nicht zutrifft oder kein Bedarf (z. B. an Informationen) bestand, so kreuzen Sie bitte das Feld „nicht zutreffend" an. Unter „Mitarbeiter" verstehen wir alle an der Behandlung beteiligten Personen, z. B. Pflegende und Pflegehilfspersonal, Physiotherapeuten, Ärzte, Mitarbeiter der Röntgenabteilung, Klinikseelsorger und andere.

Wie haben wir Ihren Angehörigen (den Patienten) behandelt?

	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend
1. Zuwendung und Pflege: Wie sind die Mitarbeiter dem Patienten gegenüber aufgetreten? (Höflichkeit, Respekt und Mitgefühl)						
Behandlung von Symptomen: Wie gut haben die Mitarbeiter die Beschwerden Ihres Angehörigen wahrgenommen und behandelt?						
2. Die Schmerzen des Patienten						
3. Die Atemnot des Patienten						
4. Die Unruhe/Angst des Patienten						

Wie haben wir Sie betreut?

	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend
5. Eingehen auf Ihre Bedürfnisse: Wie gut sind die Mitarbeiter auf Ihre Bedürfnisse eingegangen?						
6. Emotionale Unterstützung: Wie gut haben die Mitarbeiter Sie emotional/psychisch unterstützt?						
7. Koordination der Behandlung: Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit der verschiedenen Mitarbeiter (Pflege, Ärzte, und andere), die Ihren Angehörigen betreut haben?						
8. Zuwendung durch die Mitarbeiter: Wie sind die Mitarbeiter Ihnen gegenüber aufgetreten (Höflichkeit, Respekt, Mitgefühl für Sie)?						

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?

Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation 1

Teil 1: ZUFRIEDENHEIT MIT DER BEHANDLUNG

Pflegefachpersonal der Intensivstation

9. Praktische Arbeit und Kompetenz des Pflegepersonals: Wie beurteilen Sie die Pflege Ihres Angehörigen?	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend
10. Häufigkeit der Kommunikation mit dem Pflegepersonal: Wie oft hat das Pflegepersonal mit Ihnen über den Krankheitsverlauf Ihres Angehörigen gesprochen?	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend

Ärzte (alle Ärzte, inkl. Assistenzärzte)

11. Praktische Arbeit und Kompetenz der Ärzte: Wie beurteilen Sie die Betreuung Ihres Angehörigen?	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend

Die Intensivstation im Allgemeinen

12. Die allgemeine Atmosphäre	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend
13. Die Atmosphäre im Wartebereich	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend
14. Einige Menschen wollen einen maximalen Aufwand für ihre Gesundheit, während andere nur erleichternde Maßnahmen wünschen. Wie zufrieden sind Sie mit dem Ausmaß an Behandlung, die Ihr Angehöriger auf der Intensivstation erhalten hat?	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend
	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?

Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation 1

Teil 2: ZUFRIEDENHEIT MIT DEN INFORMATIONEN, DIE SIE ERHALTEN HABEN UND DEM ENTSCHEIDUNGSPROZESS BEI DER BEHANDLUNG VON INTENSIVPATIENTEN

Dieser Teil der Befragung erfasst Ihre Gefühle über **IHRE** Beteiligung in der Entscheidungsfindung bei der Behandlung Ihres Angehörigen. Auf der Intensivstation wurde Ihr Angehöriger von verschiedenen Mitarbeitern betreut. Bitte denken Sie an die gesamte Betreuung, die Ihr Angehöriger erhalten hat und nicht an Einzelsituationen, wenn Sie diese Fragen beantworten. Bitte bewerten Sie nur die Intensivstation, und nicht die Zeit vor Eintritt oder nach Entlassung aus der Intensivstation

Bitte markieren Sie das einzige Feld, das Ihre Meinung respektive Ihre Gefühle am besten widerspiegelt. Falls eine Frage auf Ihren Angehörigen nicht zutrifft oder kein Bedarf an Informationen bestand, so kreuzen Sie bitte das Feld „nicht zutreffend“ an.

Wie haben wir Ihren Angehörigen (den Patienten) behandelt?

	❍ 1 ausgezeichnet	❍ 2 sehr gut	❍ 3 gut	❍ 4 mäßig	❍ 5 schlecht	❍ 6 nicht zutreffend
1. Häufigkeit der Kommunikation mit der Ärzten: Wie oft haben die Ärzte mit Ihnen über den Zustand Ihres Angehörigen gesprochen?						
2. Zugang zu Informationen: Wie war die Bereitschaft der Mitarbeiter, Fragen zu beantworten?						
3. Verständlichkeit der Informationen: Gaben die Mitarbeiter verständliche Erklärungen?						
4. Ehrlichkeit der Informationen: Empfanden Sie die Informationen über den Zustand Ihres Angehörigen als offen und ehrlich?						
5. Vollständigkeit der Informationen: Wie gut haben die Mitarbeiter Sie informiert über das, was bei Ihrem Angehörigen geschah und weshalb etwas gemacht wurde?						
6. Übereinstimmung der Information: Wie war die Übereinstimmung der Ihnen gegebenen Informationen über den Zustand Ihres Angehörigen (erhielten Sie die gleichen Informationen vom Arzt, Pflegefachperson, etc.)?						

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?

Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation 1

Teil 2: ZUFRIEDENHEIT MIT DEN INFORMATIONEN, DIE SIE ERHALTEN HABEN UND DEM ENTSCHEIDUNGSPROZESS BEI DER BEHANDLUNG VON INTENSIVPATIENTEN

Prozess der Entscheidungsfindung

7. Fühlten Sie sich bei anstehenden Entscheidungen im Rahmen der Behandlung einbezogen?

- ❍ 1 Ich fühlte mich sehr ausgeschlossen.
- ❍ 2 Ich fühlte mich teilweise ausgeschlossen.
- ❍ 3 Ich fühlte mich im Entscheidungsprozess weder einbezogen noch ausgeschlossen.
- ❍ 4 Ich fühlte mich teilweise einbezogen.
- ❍ 5 Ich fühlte mich sehr einbezogen.

8. Fühlten Sie sich bei Entscheidungen unterstützt?

- ❍ 1 Ich fühlte mich völlig überfordert.
- ❍ 2 Ich fühlte mich teilweise überfordert.
- ❍ 3 Ich fühlte mich weder überfordert noch unterstützt.
- ❍ 4 Ich fühlte mich unterstützt.
- ❍ 5 Ich fühlte mich sehr unterstützt.

9. Hatten Sie das Gefühl, bei der Behandlung/Pflege Ihres Familienmitgliedes einbezogen gewesen zu sein?

- ❍ 1 Ich fühlte mich völlig ausgeschlossen, und ich hatte den Eindruck, dass das behandelndeTeam die Kontrolle übernommen und die Behandlung diktiert hat, die mein Angehöriger erhalten hat.
- ❍ 2 Ich fühlte mich teilweise ausgeschlossen, und ich hatte teilweise den Eindruck, dass das be handelnde Team die Kontrolle übernommen und die Behandlung diktiert hat, die mein Ange-höriger erhalten hat.
- ❍ 3 Ich fühlte mich weder ausgeschlossen noch einbezogen.
- ❍ 4 Ich fühlte mich teilweise einbezogen in die Behandlung, die mein Angehöriger erhalten hat.
- ❍ 5 Ich fühlte mich gut einbezogen in der Behandlung, die mein Angehöriger erhalten hat.

10. Hatten Sie bei Entscheidungsprozessen genügend Zeit, um Fragen zu stellen und diese ausreichend beantwortet zu haben?

- ❍ 1 Ich hätte mehr Zeit zum nachdenken benötigt.
- ❍ 2 Ich hatte genügend Zeit zum nachdenken.

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?

Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation 1

Teil 2: ZUFRIEDENHEIT MIT DEN INFORMATIONEN, DIE SIE ERHALTEN HABEN UND DEM ENTSCHEIDUNGSPROZESS BEI DER BEHANDLUNG VON INTENSIVPATIENTEN

14. Haben Sie zusätzliche Vorschläge, wie man die Behandlung auf der Intensivstation verbessern könnte?

15. Möchten Sie etwas erwähnen, was wir gut gemacht haben?

16. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Kommentare oder Vorschläge einzufügen, die für die Mitarbeiter der Intensivstation hilfreich sein könnten.

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Teilnahme an dieser Befragung.

Bitte geben Sie den ausgefüllten Fragebogen der entsprechenden Person auf der Intensivstation oder senden Sie ihn mit dem beiliegenden Briefumschlag zurück.

Klinikum Bad Hersfeld