



ANGEHÖRIGENBERATUNG e.V. Nürnberg

Konzeption der Angehörigenberatung e.V. Nürnberg

Fachstelle für pflegende Angehörige und
Demenzberatung

Gerontopsychiatrische Fachkoordination (GeFa)
Mittelfranken

1. VORSTELLUNG DER ANGEHÖRIGENBERATUNG E.V.....	4
1.1 Verein.....	4
1.2 Geschäftsführung.....	4
1.3 Abteilungen und MitarbeiterInnen.....	4
1.4 Finanzierung.....	5
2. ERREICHBARKEIT.....	5
2.1 Lage und Räumlichkeiten.....	5
2.2 Öffnungszeiten.....	6
3. ARBEITSGRUNDSÄTZE.....	6
3.1 Kompetenzorientierung.....	6
3.2 Parteilichkeit.....	7
3.3 Ganzheitlicher Beratungsansatz.....	7
3.4 Unabhängigkeit.....	7
3.5 Impulsgeber in der Versorgungslandschaft.....	7
4. ZIELE.....	8
4.1 Entlastung pflegender Angehöriger und Stärkung der Handlungskompetenz pflegender Angehöriger (Hilfe zur Selbsthilfe).....	8
4.2 Erhaltung und/oder Verbesserung der Lebensqualität demenzkranker Menschen.....	8
4.3 Verbesserung und Vernetzung der gerontopsychiatrischen Versorgungslandschaft.....	9
4.4 Integration gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen und deren Angehöriger.....	9
5. ZIELGRUPPEN.....	9
6. AUFGABEN.....	9
6.1 Beratung.....	9
6.1.1 Informationsvermittlung für Angehörige und Betroffene.....	9
6.1.2 Beratung für Angehörige.....	10
6.1.3 Beratung für gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen, insbesondere demenziell erkrankte Menschen.....	10
6.1.4 Begleitung für Angehörige und Betroffene.....	10
6.2 Fachberatung.....	11
6.2.1 Informationsvermittlung für Fachleute.....	11
6.2.2 Beratung für Einrichtungen und Dienste.....	11
6.3 Gruppenangebote.....	12

6.3.1 Gruppen für Angehörige	12
6.3.2 Förder- und Betreuungsgruppen für Demenzkranke.....	12
6.3.3 Gesprächs- und Aktivitätsgruppe für Menschen mit Gedächtnisstörungen.....	12
6.4 Seminare für pflegende Angehörige zum Krankheitsbild Demenz.....	13
6.5 Freizeit- und Erholungsangebote.....	13
6.6 HelferInnenkreis.....	13
6.7 Fortbildungen und Fachtage/-tagungen	14
6.7.1 Fortbildungen für SozialpädagogInnen und Pflegekräfte zur Angehörigenarbeit.....	14
6.7.2 „Qualifizierungskonzept Gerontopsychiatrie“ für ambulante Pflegedienste.....	15
6.7.3 „Qualifizierungskonzept Gerontopsychiatrie“ für stationäre Einrichtungen.....	15
6.7.4 Fachtagung für Angehörigenberatungsstellen in Bayern.....	15
6.7.5 Fachtage Gerontopsychiatrie Mittelfranken.....	15
6.8 Gremienarbeit und Kooperation	16
6.8.1 Gremienarbeit.....	16
6.8.2 Kooperationen.....	17
6.9 Interessenvertretung.....	17
6.10 Initiierung neuer Angebote	18
7. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.....	18
7.1 Ziele der Öffentlichkeitsarbeit.....	18
7.2 Methoden der Öffentlichkeitsarbeit.....	19
8. QUALITÄTSSICHERUNG.....	19
8.1 Strukturqualität.....	19
8.2 Prozessqualität.....	20
8.3 Ergebnisqualität.....	20

1. Vorstellung der Angehörigenberatung e.V.

Im Oktober 1986 wurde die Beratungsstelle unter dem Namen „Angehörigenberatung e.V.“ in Nürnberg eröffnet. Kern der täglichen Arbeit der Beratungsstelle war und ist die Beratung, Begleitung, Unterstützung und Entlastung von pflegenden Angehörigen, und im besonderen von Angehörigen demenzkranker Menschen, die in Nürnberg leben.

Im Jahr 2000 wurde das Angebotsspektrum der Einrichtung mit der Schaffung einer Gerontopsychiatrischen Fachkoordination (GeFa) für Mittelfranken erweitert. Ziel und primäre Aufgabe der Koordinierungsstelle ist die Vernetzung und Weiterentwicklung der geronto-psychiatrischen Versorgungsstrukturen in Mittelfranken.

1.1 Verein

Träger der Angehörigenberatung e.V. ist der gleichnamige gemeinnützige Verein in Nürnberg. Der Verein besteht seit 1986, er ist konfessionell und parteipolitisch ungebunden und Mitglied im Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband (Landesverband Bayern). Der Verein setzt sich zusammen aus der Mitgliederversammlung und dem Vorstand. Der Vorstand besteht aus der/dem Vorsitzenden, zwei StellvertreterInnen¹, der Schriftführung und der Kassenführung. Näheres regelt die Satzung des Vereins.

1.2 Geschäftsführung

Mit der Durchführung der satzungsgemäßen Aufgaben hat der Vorstand eine hauptamtliche Geschäftsführung beauftragt. Die Geschäftsführung leitet und koordiniert die gesamten Aktivitäten des Vereins. Ihr obliegt die Dienst- und Fachaufsicht über alle MitarbeiterInnen des Teams. Die Geschäftsführung nimmt obligatorisch an den regelmäßigen Sitzungen des Vorstands teil und berichtet über die laufenden Aktivitäten der Fachabteilungen. Bei den Jahreshauptversammlungen der Angehörigenberatung e.V. berichtet die Geschäftsführung der Mitgliederversammlung über das jeweilige Geschäftsjahr.

1.3 Abteilungen und MitarbeiterInnen

Das Angebot der Angehörigenberatung e.V. hat sich im Verlauf der letzten Jahre in drei Abteilungen ausdifferenziert:

Der Schwerpunkt der Arbeit in der **Abteilung Beratung (Fachstelle für pflegende Angehörige)** liegt auf der Beratung von Angehörigen - und hier primär der Beratung von pflegenden Angehörigen demenzkranker Menschen - der Durchführung von Gruppenangeboten für Angehörige und für demenzkranke Menschen sowie in der Arbeit mit Ehrenamtlichen. Darüber hinaus bieten die KollegInnen Angehörigenseminare und Fortbildungen an und übernehmen Vortragstätigkeiten verschiedenster Art.

Die Mitarbeiterinnen der **Koordinierungsstelle** bieten in erster Linie Informationsvermittlung über Gerontopsychiatrie und gerontopsychiatrische Angebote im Allgemeinen sowie die spezielle Versorgungsstruktur in Mittelfranken an. Die Informationsweitergabe findet in Form von Fachberatung für Einrichtungen, Betroffene und Interessierte oder durch Vorträge in Gremien und Ausschüssen auf örtlicher und überörtlicher Ebene statt. Über die Organisation von Fortbildungsveranstaltungen, Kampagnen und durch Projekte sowie im Rahmen von Vortragstätigkeiten wird die Vernetzung der einzelnen Anbieter vor Ort unterstützt und gefördert.

¹ Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird für die vorliegende Konzeption eine Schreibweise verwendet, die sowohl die männliche als auch die weibliche Schriftform beinhaltet.

Der hohe Organisationsaufwand für die Koordination der Fortbildungsmaßnahme „Qualifizierungskonzept Gerontopsychiatrie für ambulante Pflegedienste“ erforderte aufgrund der starken Nachfrage die Schaffung einer eigenen Stelle für diesen speziellen Bereich der **Fortbildung**. Die zuständige Fachkraft ist primär für die gesamte Planung und Organisation sowie auch für die Durchführung der einzelnen Fortbildungsbausteine der Maßnahme zuständig.

In allen drei Abteilungen sind Diplom-SozialpädagogInnen (FH) - teilweise mit zusätzlichen Qualifikationen (z.B. Altenpflege, Familientherapie, Gerontologie) - in Voll- und Teilzeit tätig. Für Verwaltungsaufgaben ist eine Verwaltungsfachkraft in Teilzeit beschäftigt. Für diese festangestellten MitarbeiterInnen gibt es Stellenbeschreibungen. Die aktuelle Stellenzahl ist dem Jahresbericht zu entnehmen. Nach Möglichkeit werden für Sozialpädagogik- und Gerontologie-StudentInnen Praktika angeboten. Für ergänzende bzw. für besondere Tätigkeiten wie z.B. die Co-Leitung der Gruppen oder der Kursangebote werden bei Bedarf Honorarkräfte engagiert. Ferner gibt es einen ReferentInnenpool für Fortbildungsaufträge. Darüber hinaus sind in Form der HelferInnenkreise ehrenamtliche MitarbeiterInnen für die Beratungsstelle im Einsatz.

Alle MitarbeiterInnen der Angehörigenberatung e.V. sind dem Datenschutz verpflichtet.

1.4 Finanzierung

Die Angehörigenberatung e.V. wird finanziert durch

- die Stadt Nürnberg,
- den Freistaat Bayern im Rahmen der Förderung des Netzwerk Pflege und durch Mittel des Pflegeleistungsergänzungsgesetzes,
- den Bezirk Mittelfranken,
- die Landesverbände der Pflegekassen im Rahmen des Pflegeleistungsergänzungsgesetzes,
- Eigenmittel des Trägers z.B. Mitgliedsbeiträge und Einnahmen durch Fort- und Weiterbildungsangebote und durch
- Spenden und Sponsoren.

Aufgrund der öffentlichen Finanzierung erfüllt die Beratungs- und Koordinierungsstelle ihre Arbeitsaufträge im Rahmen sozialrechtlicher Bestimmungen (SGB V und XI) und unterliegt inhaltlich sowie haushaltsrechtlich der Kontrolle durch die „öffentliche Hand“.

2. Erreichbarkeit

2.1 Lage und Räumlichkeiten

Die Beratungsstelle und Fachkoordination befindet sich in den Räumlichkeiten eines Stadtteilzentrums der Stadt Nürnberg. Das sog. „Nachbarschaftshaus Gostenhof“ liegt zentral im Herzen von Nürnberg und ist gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Das Nachbarschaftshaus hat das Ziel, allen Bevölkerungsschichten des Stadtteils Gelegenheit zu geben, ihre sozialen, kulturellen und ethnischen Anliegen in das Gesamtkonzept des Hauses einzubringen. Wesentliche Aufgaben sind gegenseitige Information, soziale Beratung, die Integration und Förderung interkultureller Begegnung, der Selbsthilfe und des Bürgerengagements sowie die politische Informations- und Bildungsarbeit.

Insgesamt werden von der Angehörigenberatung vier Bürozimmer dauerhaft genutzt, die mit den üblichen Arbeitsmitteln wie Computer mit Internetanschluss, Telefonanschlüssen, verschließbaren Schränken, einem Fax- und Kopiergerät etc. ausgestattet sind. Weitere Räumlichkeiten für Beratungen und Veranstaltungen können bei Bedarf reserviert und genutzt werden.

Seit 2006 verfügt die Beratungsstelle über eine Außenstelle im Kompetenzzentrum Demenz, Tillycenter, im Westen Nürnbergs. Der PC und die Telefonanlage dort sind mit den Anlagen in den Büros im Nachbarschaftshaus vernetzt, so dass die MitarbeiterInnen in der Außenstelle Zugriff auf Informationen und Datenbanken der Beratungsstelle haben. Die von uns genutzten Räume im Nachbarschaftshaus und im Tillycenter sind durch die Ausstattung mit Aufzug und Rampe für Menschen mit Behinderung zugänglich.

2.2 Öffnungszeiten

Das Büro der Beratungsstelle und Fachkoordination ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 13.00 Uhr zuverlässig telefonisch erreichbar. An den Nachmittagen und freitags kann eine telefonische Erreichbarkeit nicht durchgängig garantiert werden, da die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle häufig Beratungsgespräche führen, Gruppenangebote halten oder zu Hausbesuchen unterwegs sind. Die Außenstelle im Tillypark ist in der Regel täglich außer Mittwoch mit einer Fachkraft besetzt. Eine Terminvereinbarung für ein Beratungsgespräch ist sinnvoll.

Die MitarbeiterInnen der Gerontopsychiatrischen Fachkoordination (GeFa) sind zwecks Beratungen, Vorträgen, Fortbildungen und der Teilnahme an Arbeitskreisen häufig außer Haus. Beratungsgespräche können hier deshalb nur nach Terminvereinbarung stattfinden.

Eine Kontaktaufnahme ist bei beiden Stellen über Anrufbeantworter, Fax oder e-mail jederzeit möglich. Anfragen werden so schnell wie möglich beantwortet.

3. Arbeitsgrundsätze

Das tägliche Handeln der MitarbeiterInnen der Angehörigenberatung e.V. ist durch folgende fünf Grundsätze geprägt:

3.1 Kompetenzorientierung

Unsere Grundhaltung im Hinblick auf Angehörige und Betroffene ist durch eine klare Kompetenzorientierung geprägt.

Die aktuellen Erkenntnisse gerontologischer Forschung stellen die Basis für unsere Arbeit in der Beratungs- und Koordinierungsstelle dar. Das Wissen über die Plastizität des Gehirns und Entwicklungschancen auch im Verlauf von Alterns- und Krankheitsprozessen befähigen uns zu einer differenzierten und realistischen Einschätzung von Verlusten und Abbauprozessen.

Das bedeutet, wir nehmen in erster Linie die Fähigkeiten der Angehörigen und des gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen zum effektiven Umgang mit den Anforderungen in seiner Umwelt wahr. Wir versuchen die Strategien des Einzelnen zur Kompetenzerhaltung herauszufinden und diese zu fördern.

Aufgrund unseres Wissens um Therapie- und Rehabilitationserfolge bei gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen und deren Angehörigen stehen für uns nichtmedikamentöse Therapieformen gleichwertig neben medikamentösen Maßnahmen.

3.2 Parteilichkeit

Wir handeln parteilich und anwaltschaftlich für gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen und deren Angehörige.

Die Bedürfnisse, Probleme und Themen, die von den KlientInnen selbst angesprochen werden, stehen im Mittelpunkt des Beratungsprozesses. Das bedeutet, dass Empathie und eine wertschätzende Grundhaltung gegenüber den KlientInnen als Basis unserer Arbeit unabdingbar sind. Gleichermäßen beinhaltet dieser Leitsatz, dass wir den Betroffenen und ihren Angehörigen unsere Stimme leihen, wenn ihre Anliegen im konkreten Einzelfall bei Behörden oder in der breiten Öffentlichkeit zu wenig Gehör finden.

3.3 Ganzheitlicher Beratungsansatz

Wir nehmen den Menschen in seiner Gesamtheit und im Kontext seiner individuellen Lebenssituation wahr.

Im Blickpunkt des Beratungsprozesses steht immer das gesamte System mit seinen Ressourcen und Grenzen. In manchen Fällen bedeutet dies, dass das „schwächste Glied“ nicht der Demenzkranke, sondern der pflegende Angehörige ist, wenn dieser auf Grund seiner Belastungen nicht mehr in der Lage ist, alle objektiv vorhandenen Unterstützungsmöglichkeiten auszuschöpfen oder ein „demenzgerechtes“ Verhalten zu erlernen. Denn unsere Erfahrungen haben gezeigt: Nur wenn sich die Beratung an den Bedürfnissen des pflegenden Angehörigen orientiert, ist auf lange Sicht auch eine Verbesserung der Situation des demenzkranken Menschen möglich.

3.4 Unabhängigkeit

Wir beraten konfessionell und weltanschaulich ungebunden.

Als eigenständiger Verein erheben wir den Anspruch auf Neutralität und Unabhängigkeit, d.h. sowohl die Inhalte der Beratung der Angehörigen und Betroffenen als auch der Fachberatung von Einrichtungen und Diensten orientieren sich an den individuellen Wünschen und Bedürfnissen unserer KlientInnen.

3.5 Impulsgeber in der Versorgungslandschaft

Wir verstehen uns als Motor für die Weiterentwicklung gerontopsychiatrischer Versorgungsstrukturen.

Im Rahmen ihrer Tätigkeit werden die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle und Fachkoordination immer wieder auf Lücken im Versorgungssystem aufmerksam.

Das führte von Beginn an und bis heute zu einem Engagement in drei Richtungen:

- der Entwicklung und Erprobung neuer - zum Teil pionierhafter - Konzepte und Angebote psychosozialer und kreativ-therapeutischer Art wie z.B. dem HelferInnenkreis oder einer Gesprächsgruppe für Frühbetroffene,
- der Initiierung und der Mitarbeit bei örtlichen und überörtlichen Netzwerken wie z.B. dem Forum Altenhilfe oder einem Initiativkreis Wohngemeinschaften,
- der Schaffung von Fortbildungsangeboten wie z.B. dem „Qualifizierungskonzept Gerontopsychiatrie“ für ambulante Pflegedienste in Mittelfranken oder die Weiterbildung für SozialpädagogInnen und Pflegekräfte zum Thema Angehörigenarbeit.

4. Ziele

Die Ziele unserer Arbeit sind

- Entlastung pflegender Angehöriger und Stärkung der Handlungskompetenz pflegender Angehöriger (Hilfe zur Selbsthilfe),
- Erhalt und/oder Verbesserung der Lebensqualität gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen,
- Verbesserung und Vernetzung der gerontopsychiatrischen Versorgungslandschaft und
- die Integration gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen und deren Angehöriger.

4.1 Entlastung pflegender Angehöriger und Stärkung der Handlungskompetenz pflegender Angehöriger (Hilfe zur Selbsthilfe)

Primäres Ziel der MitarbeiterInnen der Beratungsstelle im Kontakt mit pflegenden Angehörigen ist deren Entlastung in psychischer, sozialer, zeitlicher, körperlicher, und/oder struktureller Hinsicht.

Bei der Suche nach individuellen Bewältigungsstrategien sollen Angehörige ihrer Situation entsprechend unterstützt, begleitet und in ihrer Handlungskompetenz gestärkt werden. Unter Handlungskompetenz werden die individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Angehörigen verstanden, die Pflegesituationen objektiv wie subjektiv zu bewältigen. Hierbei sind die medizinischen, psychischen und sozialen, materiellen und ökologischen Bedingungsfaktoren von Hilfs- und Pflegebedürftigkeit sowie deren Einfluss auf die Aufrechterhaltung der Pflegesituation zu berücksichtigen.

Die Stärkung der Handlungskompetenz umfasst neben der Betrachtung der direkten Pflegesituation auch den angemessenen Umgang mit dem Pflegebedürftigen, die Thematisierung des psychischen und physischen Wohlbefindens der Angehörigen selbst sowie die Diskussion einer bewussten Entscheidung für oder gegen die Übernahme bzw. Weiterführung der familiären Pfllegetätigkeit.

4.2 Erhaltung und/oder Verbesserung der Lebensqualität demenzkranker Menschen

Ein weiteres grundsätzliches Ziel der Beratungsstelle ist der Erhalt und/oder die Verbesserung der Lebensqualität gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen. Der Begriff der Lebensqualität umfasst sowohl objektive Lebensbedingungen wie auch die subjektive Bewertung dieser Bedingungen. Ein aktuelles Modell zur Lebensqualität demenzkranker Menschen (vgl. **Heidelberger Instrument zur Lebensqualität DEMENZKRANKER**) geht davon aus, dass Lebensqualität sechs verschiedene Dimensionen umfasst.

Dementsprechend richten die MitarbeiterInnen der Angehörigenberatung e.V. ihr Augenmerk auf folgende Bereiche:

- die Erfassung der aktuellen Lebenssituation des Kranken, d.h. den medizinisch-funktionellen Status, die Alltags- und Krankheitsbewältigung (Verhaltenskompetenz) und die Wohnsituation (räumliche Umwelt),
- die Klärung der sozialen Einbindung und des Unterstützungsbedarfes,
- die Ermittlung des subjektives Wohlbefindens und
- die medizinischen und pflegerischen Versorgungsmöglichkeiten.

In Kooperation mit den Erkrankten und ihren Angehörigen sollen die Ressourcen und Kompetenzen in den jeweiligen Bereichen erfasst und im Sinne einer Erhaltung bzw. Verbesserung bearbeitet werden.

4.3 Verbesserung und Vernetzung der gerontopsychiatrischen Versorgungslandschaft

Ziel der Angehörigenberatung e.V. ist es darüber hinaus, gerontopsychiatrische Versorgungsstrukturen zu entwickeln, die sich an den Bedürfnissen der Betroffenen orientieren und bestehende Angebote in der Weiterentwicklung ihres Angebotes in Richtung „Klientenorientierung“ zu unterstützen.

Darüber hinaus soll durch eine verbesserte Zusammenarbeit aller im Bereich Alten- und Gesundheitshilfe tätigen Leistungsanbieter der Zugang zu gerontopsychiatrischen Versorgungsstrukturen erleichtert und sichergestellt werden.

4.4 Integration gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen und deren Angehöriger

Durch die Vermittlung von Wissen und Erfahrungen im Rahmen unterschiedlicher öffentlichkeitswirksamer Veranstaltungen wollen wir eine Sensibilisierung der Menschen in Mittelfranken für die Lebenssituation von gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen und ihren Angehörigen erreichen. Damit soll der gesellschaftlichen Stigmatisierung und Ausgrenzung von gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen entgegengewirkt und eine Form des enttabuisierten Umgangs mit den Betroffenen und ihren Angehörigen gefördert werden.

5. Zielgruppen

Die Zielgruppen der Angehörigenberatung e.V. umfassen zum einen

- Angehörige oder nahestehende Bezugspersonen (wie z.B. Nachbarn, Freunde, gesetzliche Betreuer) von älteren pflegebedürftigen Menschen, insbesondere von gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen,
- und ältere Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen selbst.

Zum anderen richten sich die Angebote an Personen, die sich für die Betroffenen und ihre Angehörigen engagieren oder engagieren wollen, also an

- Pflegende und Betreuende, die für Einrichtungen und Dienste der Alten- und Gesundheitshilfe tätig sind,
- Leiter/innen von Einrichtungen und Diensten der Alten- und Gesundheitshilfe,
- Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung,
- Ehrenamtliche/Freiwillige HelferInnen
- und interessierte MitbürgerInnen aus Mittelfranken.

6. Aufgaben

Die Beratungen beider Abteilungen sind kostenlos. Für einzelne Angebote wie z.B. Vorträge, Fortbildungen oder Fachtagungen werden Teilnahmegebühren erhoben.

6.1 Beratung

6.1.1 Informationsvermittlung für Angehörige und Betroffene

Die Informationsvermittlung ist ein kurzer Kontakt, in dem es überwiegend um die Weitergabe sachlicher Informationen geht. Informationsvermittlung wird sowohl von der Koordinierungsstelle als auch von der Beratungsstelle angeboten. Emotionale und soziale

Aspekte spielen hier nur eine untergeordnete Rolle. Inhaltliche Schwerpunkte sind z.B. Information über Diagnostik, Krankheitsbilder oder bestehende Angebote der Alten- und Gesundheitshilfe. Die Informationsvermittlung findet v.a. in telefonischer und schriftlicher Form statt.

6.1.2 Beratung für Angehörige

Die Beratung von Angehörigen ist ein Dialog zwischen KlientIn und MitarbeiterIn der Beratungsstelle, in dem sowohl emotionale als auch sachliche Aspekte bearbeitet werden. Die Beratungsinhalte orientieren sich an den Fragen und Bedürfnissen der KlientIn.

Die Beratung findet schriftlich (z.B. per E-Mail), telefonisch, in einem persönlichen Gespräch in der Beratungsstelle oder bei einem Hausbesuch statt. Hausbesuch und Beratung in der Beratungsstelle werden nach telefonischer Vereinbarung durchgeführt, telefonische Beratung ist während der Öffnungszeiten der Beratungsstelle auch ohne Terminvereinbarung möglich. Es finden sowohl Einzel- als auch Familienberatungen statt.

Nach Möglichkeit werden Angehörige ohne das demenzkranke Familienmitglied beraten. So wird es möglich, offener zu sprechen, und das Selbstwertgefühl des Erkrankten wird geschont. Seitens der Angehörigen werden die krankheitsbedingten Persönlichkeitsveränderungen häufig als unverständlich und stark belastend erlebt. Unsicherheiten im Umgang mit der erkrankten Person können zudem zu Gefühlen der Schuld, Wut, Trauer und Verzweiflung führen. Neben diesen Belastungsfaktoren fühlen sich pflegende Angehörige allein gelassen und hilflos in ihren Bewältigungsversuchen. Oft sind sie nicht in der Lage, objektive Hilfen wie z.B. ambulante Dienste, finanzielle Hilfen, rechtliche Hilfen oder weitere institutionelle Entlastungsangebote zu organisieren. Folglich reicht die Spannweite der Themen in der Beratung von einem rein emotionalen Entlastungsgespräch über das Aufzeigen von Umgangsprinzipien mit dem demenzkranken Angehörigen bis hin zur Unterstützung bei sozialrechtlichen Fragestellungen z.B. in Form eines Widerspruchs bei Ablehnung einer Pflegestufe.

6.1.3 Beratung für gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen, insbesondere demenziell erkrankte Menschen

Bei gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen, die selbst eine Krankheitseinsicht und aufgrund dessen Beratungsbedarf haben, findet auch eine direkte Beratung statt. Aufgrund verbesserter Diagnosemöglichkeiten erhalten inzwischen auch Menschen in einem sehr frühen Erkrankungsstadium die Diagnose etwa einer Alzheimer Krankheit. In diesem Stadium sind sie manchmal noch in der Lage, ihre Situation zu reflektieren. Sie brauchen Informationen ebenso wie psychosoziale Unterstützung in der Krankheitsverarbeitung und Hilfen bei der Organisation ihres Alltags.

6.1.4 Begleitung für Angehörige und Betroffene

Die Begleitung ist eine Aneinanderreihung mehrerer Kontakte über einen längeren Zeitraum hinweg, angepasst an das jeweils aktuelle Bedürfnis der KlientIn. In vielen Fällen reicht es weder pflegenden Angehörigen noch gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen, eine einmalige Beratung zu erhalten, sondern mit dem Fortschreiten der Erkrankung ergeben sich immer wieder neue Situationen, auf die sie sich einstellen müssen und für deren Bewältigung sie auf Unterstützung angewiesen sind. So kann aus einem ersten Kontakt heraus eine Begleitung über Monate und Jahre hinweg entstehen. Gekennzeichnet ist diese Begleitung durch die Kombination verschiedener Methoden, etwa telefonische Beratung, Teilnahme an einer Gesprächsgruppe, Unterstützung bei der Suche nach Entlastungsangeboten. Die Form und den zeitlichen Rhythmus dieser Begleitung bestimmen die KlientInnen selbst.

6.2 Fachberatung

Beide Abteilungen bieten Fachberatungen an. Unter Fachberatung ist die Informationsvermittlung an bzw. die Beratung von MitarbeiterInnen aus Einrichtungen und Diensten der Alten- und Gesundheitshilfe sowie Verantwortlichen aus Politik und Verwaltung zu verstehen.

6.2.1 Informationsvermittlung für Fachleute

In der Regel wird um eine Auskunft über bestehende Angebote der Alten- und Gesundheitshilfe in Mittelfranken gebeten. Nicht selten werden auch Informationen über Konzepte wie z.B. der ambulant betreuten Wohngemeinschaften, Literaturempfehlungen zur Weiterentwicklung stationärer Pflegeeinrichtungen oder Veranstaltungstipps erfragt.

Die Anfragen kommen in erster Linie aus dem Bezirk Mittelfranken, aber auch aus dem gesamten Bundesgebiet. Die Informationsvermittlung findet v.a. in telefonischer und schriftlicher Form, aber auch immer häufiger per e-Mail statt.

6.2.2 Beratung für Einrichtungen und Dienste

Die Beratung von Einrichtungen und Diensten ist in erster Linie ein Arbeitsschwerpunkt der GeFa. Die Beratung wird nach Terminvereinbarung in der Regel vor Ort oder in einem persönlichen Gespräch in den Räumen der Angehörigenberatung e.V. angeboten. Beratungen der gerontopsychiatrischen Fachkoordination sind nicht als begleitendes Angebot, sondern als Unterstützung zu Beginn von konzeptionellen Veränderungsprozessen oder bei der Entwicklung von Neukonzeptionen zu verstehen, d.h. in den meisten Fällen handelt es sich um ein einmaliges Angebot.

Die Koordinierungsstelle bietet Beratungen für Einrichtungen in Mittelfranken kostenfrei an, da die Verbesserung der Versorgungsstruktur in dieser Region zu ihren originären Aufgaben zählt. Von Seiten der Beratungsstelle wird ein Honorar verlangt.

Zu folgenden Themenschwerpunkten können Beratungen in Anspruch genommen werden:

- Angehörigenberatung (Demenz)
- Angehörigengruppen (Demenz)
- Betreuungsgruppen für Demenzkranke
- HelferInnenkreise (Demenz)
- Schulung von HelferInnen für Demenzkranke
- HaushaltsbegleiterIn für Demenzkranke
- Wohngemeinschaft für Demenzkranke (ambulant)
- Hausgemeinschafts-/Wohngruppen-Konzepte Gerontopsychiatrie (stationär)
- Gerontopsychiatrische Pflege (ambulant u. stationär)
- Fallmanagement Gerontopsychiatrie
- Heiminterne Tagesbetreuung Gerontopsychiatrie
- Gerontopsychiatrischer Verbund

Wird im Rahmen der Beratung deutlich, dass ein Bedarf an einer längerfristigen Begleitung von konzeptionellen Veränderungsprozessen z.B. in Form von Coaching besteht, wird an andere professionelle Dienstleister weitervermittelt.

6.3 Gruppenangebote

6.3.1 Gruppen für Angehörige

Bereits seit 1987 werden von Seiten der Beratungsstelle Gesprächsgruppen für pflegende Angehörige angeboten. Grundsätzlich versteht sich die Angehörigenberatung e.V. als Anlaufstelle für pflegende Angehörige von gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen. Die Nachfrage gerade im Bereich der Gruppenangebote hat im Verlauf der letzten Jahre jedoch zu einer Spezialisierung des Angebotes auf Gruppen für Angehörige von demenzkranken Menschen geführt. Zahlreiche wissenschaftliche Studien untermauern diese Entwicklung mit Ergebnissen, die eine besonders hohe und dauerhafte Belastung bei dieser Angehörigengruppe konstatieren.

Die Gruppen für Angehörige sind angeleitete psychoedukative Gesprächsgruppen für nach Krankheitsbild oder Pflegesituation ausgewählte Zielgruppen wie z.B. Angehörige von demenzkranken Menschen oder pflegende Töchter. Sie finden fortlaufend und in einem regelmäßigen Turnus statt. Um das Angebot möglichst niedrigschwellig zu gestalten, finden in der Regel parallel zu den Gesprächsgruppen Betreuungsgruppen für demenzkranke Menschen statt. Dadurch wird auch den Angehörigen der Zugang zu den Gruppen ermöglicht, die keine anderweitige Betreuungsmöglichkeit für ihren demenzkranken Partner zur Verfügung haben.

Im Vordergrund der Gesprächsgruppen steht der Austausch zwischen den einzelnen TeilnehmerInnen, die es als entlastend erleben, in einer Gruppe von Gleichbetroffenen erzählen zu können und verstanden zu werden. Daneben werden durch eine gezielte Bearbeitung der angesprochenen Themen seitens der Gruppenleitung und durch die Einladung von ReferentInnen das Wissen der Angehörigen und ihre Handlungskompetenz erweitert.

Eine schriftliche Ausarbeitung der Konzeption des Gruppenangebotes liegt vor.

6.3.2 Förder- und Betreuungsgruppen für Demenzkranke

Seit Ende Dezember 1987 bietet die Angehörigenberatung e.V. Gruppen für demenzkranke Menschen in unterschiedlich fortgeschrittenen Krankheitsstadien an. Ca. 4 bis 10 Personen werden unter fachlicher Leitung regelmäßig stundenweise betreut.

Gruppenziele sind:

- die stundenweise Entlastung von pflegenden Angehörigen von Demenzkranken,
- die Stärkung des Selbstvertrauens der Betroffenen und das Angebot einer individuellen ressourcenorientierten Förderung sowie
- die Ermöglichung eines Gemeinschaftserlebens für Demenzkranke.

Das Gruppenangebot ist durch kurzfristige, variable Anmeldemöglichkeiten und den Verzicht auf vertragliche Bindungen besonders niedrigschwellig gestaltet.

6.3.3 Gesprächs- und Aktivitätsgruppe für Menschen mit Gedächtnisstörungen

Seit Januar 2002 wird von der Angehörigenberatung e.V. in Kooperation mit der Alzheimer Gesellschaft Mittelfranken e.V. eine „Gruppe für Menschen in frühen Stadien der Demenz“ angeboten.

Das vom Seniorenamt Nürnberg entwickelte und von der Angehörigenberatung e.V. im Projektstatus erprobte Konzept hat als primäres Ziel die psychosoziale Begleitung frühbetroffener Menschen mit Demenz.

Die Inhalte der Gruppenstunden umfassen das Angebot psychosozialer Entlastungsgespräche, das Einbringen thematischer Inhalte wie z.B. Informationen über Symptome und Verlauf der Erkrankung, über Medikamente oder neue Forschungsergebnisse zum Krankheitsbild sowie Bewegungsangebote, musikalische Elemente und kreatives Arbeiten.

6.4 Seminare für pflegende Angehörige zum Krankheitsbild Demenz

Seminare sind zeitlich begrenzte Angebote, die sowohl einen psychosozialen als auch einen spezifisch inhaltlichen Aspekt haben. Sie finden in der Regel über einen Zeitraum von 4 bis 10 Wochen in einem wöchentlichen Rhythmus statt. Zielgruppe sind pflegende Angehörige (z.B. „Infokurs Demenz“ oder Seminarangebot „Wenn Töchter pflegen“) oder pflegende Angehörige gemeinsam mit ihren erkrankten Familienmitgliedern (z.B. „Musiktherapiegruppe“). Die Seminare werden von einer MitarbeiterIn der Beratungsstelle geleitet und teilweise unterstützt durch eine Honorarkraft mit einer spezifischen Zusatzausbildung.

6.5 Freizeit- und Erholungsangebote

Die Beratungsstelle bietet drei verschiedene Arten von Freizeitaktivitäten für Angehörige und Demenzkranke an:

- Vereinsausflüge,
- das sog. „Angehörigencafé“ und
- Urlaubsreisen für Angehörige

Ziele der Freizeitaktivitäten sind:

- Angehörige aus der Isolation zu holen, ihnen (erste) Kontakte untereinander zu ermöglichen und
- Angehörigen und ihren Familienmitgliedern Möglichkeiten der Erholung und Regeneration anzubieten.

Zielgruppe sind neben den Angehörigen auch deren demenzerkrankte Familienmitglieder sowie ehemals pflegende Angehörige.

Vereinsausflüge und das **Angehörigencafé** werden jährlich jeweils ein bis zwei Mal von der Beratungsstelle veranstaltet. Bei beiden Veranstaltungen ist die Nachfrage sehr groß: an den Treffen im Angehörigencafé nehmen in der Regel 20 bis 30 Personen teil, und an den Vereinsausflügen 40 bis 50 Personen. Es handelt sich dabei um besonders niedrigschwellige Angebote, bei denen die TeilnehmerInnen einen ersten zwanglosen Kontakt zur Beratungsstelle aufnehmen können, ohne allzu viel von sich offenbaren zu müssen. Bei diesen Veranstaltungen steht der gesellige Aspekt im Vordergrund. Sie bieten den Angehörigen als Nebeneffekt die Möglichkeit, mit den begleitenden Beratungsstellen-MitarbeiterInnen unverbindlich ins Gespräch zu kommen.

Bereits 1992 fand das erste **Urlaubsangebot** für Angehörige gemeinsam mit ihren demenzkranken Familienmitgliedern statt. In diesem geschützten Rahmen (gemeinsame Anreise per Bus, Auswahl und Buchung einer adäquaten Unterkunft, Begleitung durch eine Sozialpädagogin und HelferInnen) erhalten Familien die Möglichkeit zu verreisen, die sich eine Urlaubsreise ansonsten nicht mehr zutrauen würden.

6.6 HelferInnenkreis

Der „HelferInnenkreis“ der Angehörigenberatung bezeichnet eine Gruppe freiwilliger LaienhelferInnen, die demenzkranke Menschen stundenweise betreuen. In der Regel sind die HelferInnen in der Wohnung des demenzkranken Menschen eingesetzt, im Einzelfall auch im Pflegeheim. Ihre Aufgabe beim Einsatz ist primär die soziale Betreuung der Demenzkranken. Pflege und hauswirtschaftliche Tätigkeiten gehören nicht (oder nur sehr

eingeschränkt) zum Aufgabengebiet. Die HelferInnen erhalten eine Aufwandsentschädigung für ihre Tätigkeit.

Der HelferInnenkreis ist als niedrigschwelliges Angebot nach § 45b/c SGB XI anerkannt. Ziel ist v.a. die zeitliche Entlastung pflegender Angehöriger von demenzkranken Menschen, so dass die Angehörigen freie Zeit haben, die sie für ihre Erholung oder zur Wahrnehmung von Terminen nutzen können.

Es werden nur geschulte und von uns ausgewählte HelferInnen eingesetzt. Für die 40-stündige Schulung sowie für die Auswahlkriterien wurden Standards entwickelt, die im „Handbuch HelferInnenkreis“ (Pilgrim und Schirmer, 2006) festgehalten wurden.

Die von uns eingesetzten HelferInnen werden in monatlichen Fallbesprechungs- und Fortbildungstreffen begleitet; einmal jährlich erhalten sie eine ganztägige Fortbildung. Darüber hinaus werden sie bei der Übernahme eines neuen Einsatzes von der jeweils zuständigen BeraterIn persönlich eingeführt und können von dieser jederzeit eine einzelfallbezogene Fallbesprechung oder Unterstützung bei Schwierigkeiten in Anspruch nehmen.

6.7 Fortbildungen und Fachtage/-tagungen

Unsere Fortbildungen dienen vor allem dem Ziel, Fachleute für gerontopsychiatrische Themen zu sensibilisieren und deren Kompetenzen zu erweitern. Im Rahmen der verschiedenen Fortbildungen und Veranstaltungen sollen besonders die Kenntnisse und Fertigkeiten hinsichtlich demenzkranker Menschen und ihrer Angehörigen, aber auch zu allen weiteren gerontopsychiatrischen Krankheitsbildern vertieft werden.

Derzeit werden von der Angehörigenberatung e.V. jeweils zwei Fortbildungsreihen, eine Fachtagung für Angehörigenberatungsstellen in Bayern und ein Fachtag Gerontopsychiatrie Mittelfranken angeboten.

6.7.1 Fortbildungen für SozialpädagogInnen und Pflegekräfte zur Angehörigenarbeit

Seit 1998 bietet die Beratungsstelle eine Fortbildungsreihe zum Thema „Angehörigenarbeit“ an. Entwickelt wurde diese Weiterbildung im Zuge der Entstehung des Bayerischen Netzwerkes Pflege. Hierfür wurden bayernweit Stellen im Bereich Angehörigenarbeit geschaffen. In Regionen, in denen keine eigene Beratungsstelle eingerichtet wurde, wurden diese Stellen bei ambulanten Pflegediensten angesiedelt.

Die Fortbildungsreihe dient dazu, die StelleninhaberInnen auf ihre Aufgaben in der Beratung pflegender Angehöriger sowie im Aufbau niedrigschwelliger Angebote wie Angehörigen- und Betreuungsgruppen und HelferInnenkreise fachlich vorzubereiten.

Inhalte der Reihe sind:

- Grundlagen der Angehörigenarbeit,
- Kommunikation und Gesprächsführung,
- gerontopsychiatrische Krankheitsbilder mit dem Schwerpunkt Demenzerkrankungen,
- Aufbau und Durchführung von Angehörigengruppen,
- Arbeit mit Ehrenamtlichen,
- Öffentlichkeitsarbeit und Kooperation,
- Aufbau und Durchführung von Betreuungsgruppen.

Jeder Baustein kann auch einzeln gebucht werden.

6.7.2 „Qualifizierungskonzept Gerontopsychiatrie“ für ambulante Pflegedienste

Die Fortbildung ist speziell für MitarbeiterInnen in zugelassenen ambulanten Pflegediensten in Mittelfranken konzipiert. TeilnehmerInnen sind Pflegefachkräfte und Hauswirtschaftskräfte. Im Rahmen der einzelnen Bausteine werden Grundlagen zu gerontopsychiatrischen Erkrankungen mit dem Schwerpunkt Demenz und Depression sowie zur gerontopsychiatrischen Pflege vermittelt. Ferner werden die TeilnehmerInnen speziell im Umgang mit Demenzkranken und ihren Angehörigen geschult. Ergänzt werden die Inhalte durch Informationen über sozialrechtliche Rahmenbedingungen sowie einen Überblick über gerontopsychiatrische Versorgungsstrukturen in Mittelfranken.

Die Fortbildungen sind für die TeilnehmerInnen kostenfrei. Finanziert wird das Angebot vom Bezirk Mittelfranken. Ziel des Qualifizierungskonzeptes ist es, flächendeckend die grundlegende Fachkompetenz der ambulanten Altenhilfe im Bereich Gerontopsychiatrie zu verbessern. In den Aufbaukursen wird eine Vertiefung der Handlungs- und Pflegekompetenz angestrebt, um auch problematische Einzelfälle zu Hause weiter betreuen und pflegen zu können, mit dem Ziel, Psychiatrie- bzw. Pflegeheimeinweisungen zu verhindern oder zeitlich zu verzögern.

6.7.3 „Qualifizierungskonzept Gerontopsychiatrie“ für stationäre Einrichtungen

Das Fortbildungsangebot für Pflegeheime in Mittelfranken wird in Form von „Inhouse-Schulungen“ angeboten. Hier werden ebenfalls Grundlagen zu gerontopsychiatrischen Erkrankungen und zur gerontopsychiatrischen Pflege vermittelt. Ziel ist die Stärkung der Handlungskompetenz der Pflegekräfte v.a. im Umgang mit demenzkranken Menschen und die Vermittlung von Therapiekonzepten in der gerontopsychiatrischen Pflege. Die Schulungseinheiten zum Umgang mit Bewohnern und ihren Angehörigen werden in Form von Praxis- und Fallübungen durchgeführt.

Ziel des Qualifizierungskonzeptes ist es, interessierten Einrichtungen die Möglichkeit zur Verbesserung der Fachkompetenz der eigenen MitarbeiterInnen anzubieten und den Transfer innovativer Konzepte in die Praxis zu erleichtern.

6.7.4 Fachtagung für Angehörigenberatungsstellen in Bayern

Die Bayerische Fachtagung zum Thema Angehörigenarbeit findet seit 1997 statt und wird vom Beratungsstellen-Team organisiert und durchgeführt. Es handelt sich um eine zweitägige Veranstaltung, die aus Vorträgen, Workshops und Foren besteht. Die Themen, die stets möglichst praxisrelevant und aktuell sein sollen, werden mit dem Bayerischen Sozialministerium abgestimmt, das als Mitveranstalter auftritt.

Ziel der Tagung ist neben der Informationsvermittlung und dem Bildungsangebot auch der Austausch der FachstelleninhaberInnen untereinander, der auch durch eigene Foren angeregt werden soll. Der Tagung kommt dadurch auch eine politische Funktion zu, dass sich die TeilnehmerInnen hier auf gemeinsame Ziele zu bestimmten Themen verständigen können.

6.7.5 Fachtag Gerontopsychiatrie Mittelfranken

Seit 2001 wird von der Koordinierungsstelle jährlich ein Fachtag Gerontopsychiatrie für MitarbeiterInnen der Alten- und Gesundheitshilfe durchgeführt. Primäres Ziel ist es, als Impulsgeber neue Entwicklungen in der Region anzustoßen.

Die Themen der letzten Jahre waren z.B. die Idee der ambulant betreuten Wohngemeinschaften nach Mittelfranken zu transportieren oder Dienste auf die Möglichkeiten der Finanzierung ambulanter gerontopsychiatrischer Pflege aufmerksam zu machen. Hinsichtlich der Inhalte ist es unser erklärtes Ziel, ein hohes Maß an Aktualität zu erreichen und die Interessen der TeilnehmerInnen abzudecken. Über einen Rückmeldungsbogen werden deshalb die Wünsche und Anregungen der TeilnehmerInnen erfasst, welche wiederum in die Planungen für die Vorträge des nächsten Fachtages mit einfließen.

6.8 Gremienarbeit und Kooperation

Für das Erreichen der gesetzten Ziele ist es für die Angehörigenberatung e.V. unerlässlich, mit allen anderen das Themenfeld berührenden Parteien zusammenzuarbeiten. Nur durch möglichst gute Kenntnis aller Beteiligten über die jeweiligen Möglichkeiten und Grenzen der anderen Anbieter der Alten- und Gesundheitshilfe in der Region und gleichsam das daraus hervorgehende „Ziehen an einem Strang“ ist eine intensive Zusammenarbeit möglich. Hierin sehen wir die Voraussetzung für Verbesserungen.

6.8.1 Gremienarbeit

Vernetzungsarbeit wird von unserer Seite vor allem über die unterschiedlichen Gremien der Alten- und Gesundheitshilfe angestrebt. Die Angehörigenberatung e.V. ist in jenen Arbeitskreisen vertreten, die sich entweder explizit mit der Situation pflegender Angehöriger und gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen auseinandersetzen oder in denen durch unsere Interessenvertretung die Belange von gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen und ihren Angehörigen eingebracht und befördert werden können.

So ist die die Angehörigenberatung e.V. Mitglied der **BAGA**, der Bundesarbeitsgemeinschaft für Alten- und Angehörigenberatungsstellen. Außerdem ist der Verein auch Mitglied in der **Deutschen Alzheimer Gesellschaft** (Bundes- und Landesverband Bayern) und arbeitet in deren Gremien mit.

Fest eingebunden ist die Beratungsstelle in den Arbeitskreis „Beratung und Information in der Altenhilfe“ des **Forums Altenhilfe Nürnberg**, einem Unterausschuss der Kreisarbeitsgemeinschaft, an dessen Gründung sie 1990 ebenso federführend beteiligt war. Diese Plattform hat sich zu einem festem Bestandteil des Austausches und der Zusammenarbeit der Leistungsanbieter etabliert.

Die Angehörigenberatung e.V. ist Mitglied des **Arbeitskreis Gerontopsychiatrie** in Nürnberg, einer Untergruppe der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft des Gesundheitsamtes (PSAG). Die Koordinierungsstelle hat diese Aufgabe 2000 übernommen und nimmt seitdem auch regelmäßig an sämtlichen **gerontopsychiatrischen Arbeitskreisen** der PSAGs in Mittelfranken teil. In einigen Regionen hat sie im Zuge der Bestandsaufnahme Gerontopsychiatrie Mittelfranken im Jahr 2000 eine Neuaufnahme dieser Arbeitskreise initiiert und unterstützt.

Ferner ist die GeFa im **Ambulanten Gerontopsychiatrischen Verbund Bayern (AGVB)** aktiv, der seit 2003 besteht. Ziele des AGVB sind der Ausbau einer bedarfsgerechten ambulanten gerontopsychiatrischen Versorgung, Entwicklung und Realisierung innovativer Konzepte, Weiterentwicklung bestehender Versorgungsangebote, sozialpolitische Öffentlichkeitsarbeit und Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Fachleuten der Gerontopsychiatrie in Bayern. Der aktuelle Stand der Gremienarbeit kann im jeweiligen Jahresbericht nachgelesen werden.

6.8.2 Kooperationen

Kooperationen sind für die Angehörigenberatung e.V. seit jeher selbstverständlicher Bestandteil der Arbeit. Wichtige Voraussetzung für eine gelingende Kooperation ist für uns eine offene und auch kritische Auseinandersetzung mit den interessierten Partnern. Kooperationen erfolgen in der Regel auf einzelne Projekte bezogen, teilweise auch längerfristig.

Mit der **Alzheimer Gesellschaft Mittelfranken** e.V. besteht nun schon seit deren Gründung 1990 eine sehr enge Zusammenarbeit. Ein Ergebnis der fruchtbaren Kooperation ist der jährlich stattfindende Welt-Alzheimer-Tag am 21. September und das dauerhafte sozialpolitische Engagement für bessere Strukturen in der Versorgung von Demenzkranken und den Hilfsangeboten für deren Angehörige. Die Beratungsstelle der Angehörigenberatung steht für Beratungsanfragen an die regionale Alzheimer Gesellschaft zur Verfügung und bietet auch alle sonstigen Angebote zur Entlastung an. Im Rahmen der Kooperation werden auch besondere Projekte der Angehörigenberatung z.B. die Betreuungsgruppe für frühbetroffene demenzkranke Menschen finanziell unterstützt. Weitere aktuelle Kooperationsbeziehungen bestehen mit folgenden Trägern:

- Diakonie Neuendettelsau im Rahmen des „**Kompetenzzentrum Demenz**“ im Tillypark Nürnberg
- Seniorenamt Nürnberg „Seniorennetzwerke“ **Modellprojekt (§45c SGB XI) „Netzwerk Demenz Nürnberg“**
- Klinikum Nürnberg „**Zentrum für Altersmedizin**“ (Gedächtnissprechstunde)
- **Rummelsberger Dienste** – Altenhilfeverbund Nürnberg
- Zentrale Anlaufstelle Pflege (ZAPF) Nürnberg, Bundesmodellprojekt **Pflegestützpunkt Nürnberg/Bayern**

Der aktuelle Stand der Kooperationen kann im jeweiligen Jahresbericht nachgelesen werden

6.9 Interessenvertretung

Interessenvertretung für gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen und ihre Angehörigen, und im Besonderen für demenzkranke Menschen, war und ist ein erklärtes Ziel der Angehörigenberatung e.V. Dies ist für uns mehr, als „nur“ die Verbesserung der Versorgungslandschaft. Wir versuchen immer wieder durch verschiedene Aktionen gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen und ihren Angehörigen in der Gesellschaft Gehör zu verschaffen und ihren Anliegen Nachdruck zu verleihen.

Bezeichnend ist deshalb das tatkräftige Mitwirken der MitarbeiterInnen der Beratungs- und Koordinierungsstelle an der Entstehung von Interessengruppen, Gesetzgebungsverfahren und öffentlichkeitswirksamen Kampagnen in den letzten Jahren. Beispielhaft seien genannt:

- Mitgründer der Bundesarbeitsgemeinschaft für Alten- und Angehörigenberatungsstellen, kurz **BAGA** (1988).
- Bereits 1989 führte das Engagement der Angehörigenberatung e.V. dazu, dass für Angehörige und Betroffene der größten Gruppe gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen formal eine Interessenvertretung ins Leben gerufen wurde: Die Beratungsstelle war Mitbegründer **der Alzheimer Gesellschaft Mittelfranken e.V.**, mit der die Angehörigenberatung nach wie vor sehr eng kooperiert und immer wieder gemeinsame Aktionen durchführt.
- Entwicklung des bundesweit ersten Konzepts zur Schulung, zum Einsatz und zur Begleitung von **LaienhelferInnen** zur stundenweisen Entlastung pflegender Angehöriger von Demenzkranken (1995). Die frühen Bemühungen der

Angehörigenberatung in diesem Bereich hatten eine bundesweite Vorbildfunktion, die sich in der Gesetzgebung des Pflegeleistungs-Ergänzungsgesetzes niederschlug (siehe § 45b/c SGB XI sog. „niedrigschwellige“ Angebote).

- **Alzheimer-Informationstage** in Mittelfranken (2002): Erstmals in Mittelfranken wurde in Kooperation mit der Alzheimer Gesellschaft Mittelfranken e.V. für die gesamte Region eine Veranstaltungswoche organisiert mit Fortbildungen für Pflegekräfte und Ärzte, einer Kunstaussstellung zum Thema Alzheimer für die breite Öffentlichkeit und Informationsveranstaltungen für pflegende Angehörige.
- **„Alzheimer – mitten unter uns“ - Informationskampagne** in Mittelfranken (2007): In Anlehnung an eine in München durchgeführte Kampagne wurde gemeinsam mit der Alzheimer Gesellschaft Mittelfranken und dem Bezirk Mittelfranken für die gesamte mittelfränkische Region eine Alzheimer-Kampagne ins Leben gerufen, die mit rund 200 Veranstaltungen und knapp etwa Veranstaltern sehr weite Kreise in der Öffentlichkeit gezogen hat.

6.10 Initiierung neuer Angebote

Die Angehörigenberatung e.V. sieht es nach wie vor als ihre Aufgabe, auf nicht gedeckte Bedarfslagen ihrer Klientel aufmerksam zu machen und im Zuge dessen innovative Angebote zu initiieren und zu testen. Sämtliche MitarbeiterInnen der Angehörigenberatung e.V. arbeiten in ihren jeweiligen Arbeitsbereichen konzeptionell, d.h. die Konzepte werden „an der Basis“ entwickelt.

Die Projekte werden im eigenen Haus getestet, wenn die Behebung einer Versorgungslücke im Bereich der Möglichkeiten der Angehörigenberatung e.V. selbst liegt. Übersteigt der Bedarf die Kapazitäten der Beratungsstelle und Fachkoordination, werden adäquate Kooperationspartner gesucht, die in die Planung, Durchführung und Organisation neuer Angebote eingebunden werden.

Die Angehörigenberatung e.V. blickt auf eine lange Tradition an innovativen Projekten und Maßnahmen zurück, die sich fast ausnahmslos als fester Bestandteil der Versorgungslandschaft etabliert haben und von vielen anderen Anbietern übernommen wurden. Das Spektrum reicht von Beratungskonzepten, über Qualifizierungskonzepte zum Thema Angehörigenarbeit und Gerontopsychiatrie bis hin zu Urlaubsangeboten für Angehörige und demenzkranke Menschen und zu therapeutischen Angeboten.

Im Jahr 2000 wurde die Stelle der **„Gerontopsychiatrischen Fachkoordination (GeFa) Mittelfranken“** bei der Angehörigenberatung e.V. geschaffen. Mit dieser Erweiterung trug die Beratungsstelle dazu bei, dass Aufgaben wie Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung und Fortbildung verstärkt Rechnung getragen wurde.

7. Öffentlichkeitsarbeit

Für die Angehörigenberatung e.V. ist Öffentlichkeitsarbeit eine wichtige Möglichkeit, Angehörige und Erkrankte auf das Angebot erstmalig aufmerksam zu machen. Darüber hinaus ist ein erklärtes Ziel der Öffentlichkeitsarbeit, einen möglichst großen Teil der BürgerInnen und Bürger von Mittelfranken für das Thema Gerontopsychiatrie zu sensibilisieren.

7.1 Ziele der Öffentlichkeitsarbeit

Daraus lassen sich folgende Zielsetzungen ableiten:

- Bekanntmachung und Transparenz der Arbeit der Angehörigenberatung e.V.,
- Information der Öffentlichkeit über gerontopsychiatrische Krankheitsbilder, Abbau von Vorurteilen und Aufbau von Verständnis für Verhaltensweisen der Erkrankten,
- Information und Sensibilisierung der Öffentlichkeit für die Belange von gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen und von den sie pflegenden Angehörigen,
- Aufzeigen und Darstellen der Versorgungssituation und von Problemen und Defiziten sowie von neuen Entwicklungen,
- Kontaktpflege mit und Einflussnahme auf politische Entscheidungs- und Finanzierungsträger/n,
- Gewinnung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen.

7.2 Methoden der Öffentlichkeitsarbeit

Folgende Methoden werden eingesetzt, um interessierte Personengruppen auf das Angebot der Angehörigenberatung e.V. aufmerksam zu machen, über die Arbeit zu informieren und das Bild in der Öffentlichkeit zu überprüfen:

- Pflege des Erscheinungsbildes (Logo, Briefpapier, Visitenkarten, Internet),
- Außendarstellung durch Eintrag im Telefonbuch, Anzeigenschaltung, Auto-Folienbeschriftung,
- Aufstellen von Infoständen bei Veranstaltungen, Messen etc.,
- Erstellen und Versenden von Broschüren, Faltblättern, Jahresberichten,
- Versendung von Einladungen und Veranstaltungshinweisen an Einzelpersonen und Multiplikatoren,
- Pressearbeit (Pressemitteilungen, Themenbeiträge, Pressekonferenzen, Interviews, Filme, Telefonaktionen, Interviews),
- Herausgabe von Fachpublikationen (z.B. Dokumentation von Fachtagungen und Veranstaltungen),
- Veröffentlichungen in der Fachpresse,
- Beobachtung der Medienpräsenz und Analyse der Berichterstattung.

8. Qualitätssicherung

Die Qualität der alltäglichen Arbeit der Angehörigenberatung e.V. ist durch bestimmte Rahmenbedingungen beeinflusst und wird durch verschiedene Maßnahmen gesichert und überprüft.

8.1 Strukturqualität

Die räumliche, personelle und organisatorische Ausstattung der Beratungs- und Koordinierungsstelle wurde bereits unter Punkt 1. und 2. beschrieben und wird deshalb hier nicht noch einmal aufgegriffen.

Darüber hinaus ist die Arbeit der jeweiligen Abteilungen durch folgende strukturelle Qualitätsmerkmale gekennzeichnet:

- Niedrigschwelligkeit der Beratung (freiwillig, vertraulich, hohe Erreichbarkeit, anonym, kostenlos),
- Einheitliche Dokumentation der Beratungen anhand einer eigens entwickelten Software (Access-Datenbank),
- Erstellung von Standards für einzelne Prozesse und Arbeitsinhalte (Beratungen, Fachberatungen, Gruppenangebote etc.),
- Datenschutz innerhalb der Einrichtung und nach außen,
- Beschwerdemanagement,
- Arbeitsplatzbeschreibungen,

- Für alle MitarbeiterInnen zugänglicher Terminplan per Computer,
- Gegenseitige Urlaubs- und Krankheitsvertretung,
- Telefonnetz und gemeinsamer Serverzugriff (intrainstitutionelle Vernetzung).

8.2 Prozessqualität

Hinsichtlich der prozessualen Qualität der Arbeit lassen sich folgende Merkmale feststellen:

- Die Geschäftsführung ist das Bindeglied zum Vorstand. Es erfolgt eine regelmäßige Informations-Weitergabe an den Vorstand aus den beiden Arbeitsbereichen; die Geschäftsführung nimmt ebenso Aufträge und Entscheidungen vom Vorstand entgegen und gibt diese ans Team weiter.
- Es finden einmal wöchentlich Teamsitzungen zur Information und konzeptionellen Arbeit innerhalb der Abteilungen sowie einmal monatlich ein Gesamtteam für beide Abteilungen gemeinsam statt (interne Kommunikation). Die Sitzungen werden protokollarisch festgehalten.
- Formen der Mitbestimmung und Mitgestaltung der Arbeitsinhalte für MitarbeiterInnen wie z.B. mindestens halbjährliche Konzeptions- und Jahresplanungsteams oder Klausurtage sind selbstverständlicher Bestandteil der Arbeit.
- In den einzelnen Teams finden regelmäßig Fallbesprechungen statt.
- Mindestens einmal jährlich werden Mitarbeitergespräche mit Zielformulierungen durchgeführt.
- Auf eine regelmäßige Fortbildungsteilnahme der MitarbeiterInnen wird Wert gelegt.
- Monatliche Supervisionssitzungen werden von beiden Teams in Anspruch genommen.
- Regelmäßig finden Zusammenkünfte zur Pflege des Betriebsklimas statt (z. B. Betriebsausflug, Weihnachtsessen)

8.3 Ergebnisqualität

Die Qualität der Ergebnisse der Arbeit werden folgendermaßen dargestellt und überprüft:

- Auswertung der Beratungsstatistik im Rahmen des Jahresberichtes,
- Überprüfung der Zielsetzungen in den MitarbeiterInnen-Gesprächen,
- Durchführung projektbezogener Evaluationen und deren Veröffentlichung,
- Überprüfung der Klientenzufriedenheit:
 - Evaluation von Fortbildungen und Angeboten mittels Feedbackbögen,
 - Rückmeldebögen von Veranstaltungen,
 - Klientenbefragung in den Angehörigengruppen.

Die Methoden der innerbetrieblichen Qualitätssicherung werden kontinuierlich weiter entwickelt und den wachsenden Anforderungen des Arbeitsalltags angepasst.

Nürnberg, im März 2009

Angehörigenberatung e.V. Nürnberg
 Adam-Klein-Str. 6
 90429 Nürnberg
 Tel. 0911/26 61 26
 Fax 0911/28 760 80
info@angehoerigenberatung-nbg.de
www.angehoerigenberatung-nbg.de