

Leitfaden für Angehörige und Bezugspersonen

Prämisse:

Im Vinzenzhaus treffen Bedürfnisse und Erwartungen mehrerer Personengruppen aufeinander. Im Zentrum stehen die Bewohner:innen. Aber auch Sie als Angehörige und/oder Bezugspersonen und die Mitarbeiter:innen haben gewisse Vorstellungen, die Sie sich erfüllt wünschen. Das Wohlbefinden unserer Bewohner:innen ist unser gemeinsames Ziel und dementsprechend ist der partnerschaftliche und wertschätzender Umgang miteinander von großer Bedeutung.

Trotzdem wird es im Pflegealltag zu Missverständnissen, Unzufriedenheiten und Fehlern kommen. Entscheidend ist nicht, dass keine Fehler gemacht werden, sondern wie wir mit diesen umgehen. Wir möchten Sie einladen und ermutigen Ihre Anliegen und Beschwerden einzubringen, damit wir gemeinsam mit Ihnen die bestmögliche Lösung finden können.

Im Dialog mit Ihnen entdecken wir Neues und viel Wertvolles, was wir in unsere Arbeit einfließen lassen können. Vor allem in der Betreuung von Menschen mit kognitiven Schwierigkeiten oder eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten ist der Dialog mit Ihnen oft entscheidend, damit wir die Bedürfnisse unserer Bewohner:innen gut verstehen und darauf aufbauend individuelle Handlungsstrategien und Angebote entwickeln können.

Konkrete Maßnahmen:

Damit Ihre Anregungen und Beschwerden nicht im Alltags Trubel untergehen und gehört werden, haben wir nun ein systematisches Beschwerdemanagement ausgearbeitet. Den entsprechenden Erhebungsbogen erhalten Sie im Sekretariat, von den Pfleger:innen oder Sie finden diesen auf unserer Homepage <https://sozialgenossenschaft-vinzenz.it/> unter Formulare. Beschwerden sind für uns ein wichtiger Indikator dafür, dass die Erwartungen einer Bewohner:in, eines Angehörigen nicht erfüllt werden. Anregungen und Beschwerden ermöglichen so, Verbesserungen in Gang zu setzen.

Wir bitten Sie davon Gebrauch zu machen.

Zusätzlich bietet die Pflegeleitung einmal wöchentlich eine Gesprächsmöglichkeit ohne Anmeldung an. Sie treffen Ketty Tollardo und Hannes Kofler immer am Donnerstag von 10:00 bis 12:00 im Pflegeleitungs-Büro im dritten Stock an. Nutzen Sie gerne auch diese Option.

Für Themen, die Sie nicht mit der Pflegeleitung besprechen möchten, können Sie auch gerne auf die Direktorin, Lisa Mauroner zugehen und einen Termin vereinbaren.



Sehr am Herzen liegt uns der sogenannte Angehörigen-Treff, welcher in der Regel zwei Mal im Jahr stattfindet. Der Angehörigen-Treff verbindet zwei wichtige Bedürfnisse. Zum einen das Bedürfnis nach Austausch und Begegnung mit anderen Angehörigen. Gemeinsam lässt sich die Last der Realität, die man mit den eigenen Liebsten erlebt, besser tragen. Diese Begegnungen unter „Gleich-Betroffenen“ können tröstlich und unterstützend sein, denn die Pflege der Eltern, Verwandten in fremde Hände zu geben ist nicht leicht. Der zweite wichtige Aspekt des Angehörigen-Treffs ist Information und Wissensvermittlung zu ganz unterschiedlichen Themen wie z.B. Demenz, Sturz, Palliativpflege, herausforderndes Verhalten und vieles mehr, sowie Information über unsere Pflegekonzepte, Möglichkeiten und Grenzen der Betreuung und Pflege im Vinzenzhaus.

Ausblick:

Grundsätzlich wünschen wir uns eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Ihnen und eine Begegnung auf Augenhöhe. Sie alle haben individuelle Lebensumstände, aus denen sich Ihre Erwartungen an das Vinzenzhaus ergeben. Und obwohl Sie sich in einer ähnlichen Situation befinden, was den Heimaufenthalt Ihrer Liebsten betrifft, sind und bleiben Sie eigenständige Persönlichkeiten im Umgang damit. Dies mit Respekt und Wertschätzung wahrzunehmen und zu berücksichtigen ist uns wichtig.

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt diesen „Kleinen Leitfaden für Angehörige und Bezugspersonen“ kontinuierlich weiterzuentwickeln und mit weiteren Themen zu ergänzen.

Auf eine gute Zusammenarbeit!

Stellvertretend für alle Mitarbeiter:innen im Vinzenzhaus, die Direktorin Lisa Mauroner

Bozen, 01.01.2026

Vom Verwaltungsrat genehmigt 05.02.2026

