



Sigrid Daneke

## **Achtung, Angehörige!**

Kommunikationstipps und  
wichtige Standards für Pflegekräfte

pflege kolleg  
2010. 226 Seiten  
14,8 x 21,0 cm, kartoniert  
ISBN 978-3-89993-235-5  
€ 16,90 [D] / € 17,40 [A]

Dieses Buch ist auch als E-Book erhältlich.

### ***Das spricht für dieses Buch!***

- Praxisnahe Tipps für die Kommunikation mit Angehörigen
- Konfliktlösungen und Arbeitsstrategien für die tägliche Praxis
- Gute Angehörigenarbeit ist ein Qualitätsmerkmal – und sie lässt sich lernen!

Angehörige und der Umgang mit ihnen sind ein „Dauerbrenner“ in Pflegeeinrichtungen, der für häufige Konflikte sorgt. Doch Angehörige sind wichtige Kunden, und sie sind wichtig für den Ruf der Einrichtung!

Dieses Buch ist ein praktischer Leitfaden für alle stationären Pflegeeinrichtungen, die die Zusammenarbeit mit Angehörigen nicht länger dem Zufall überlassen wollen. Sie finden hier wichtige Grundlagen für die gemeinsame Arbeit, detaillierte Standards und ausführliche Tipps für eine bessere Kommunikation. Ob es um die Planung von konkreten Veranstaltungen für Angehörige geht, oder um das Verhalten im Krisenfall – dieses Buch ist eine Fundgrube für den Alltag in der Pflege, der ohne Angehörige nicht denkbar ist.

### ***Aus dem Inhalt***

- Bewohner, Angehörige, Mitarbeiter – ein schwieriges Dreiergespann für oder gegeneinander?
- Formen der Verständigung
- Die Rolle der Angehörigen
- Angehörigenarbeit innerhalb der Qualitätssicherung
- Angehörigenarbeit nach Standards
- Angebote und Veranstaltungen für Angehörige
- Beschwerde- und Zufriedenheitsmanagement
- Arbeitstechniken

### ***Die Autorin***

Sigrid Daneke ist Krankenschwester mit Qualifikation zur Heimleitung. Sie arbeitet als freie Fachjournalistin, Redakteurin und Buchautorin im Themenbereich Altenhilfe.

Ansprechpartnerin Presse:

Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG

Maren Rheinländer, 30130 Hannover, Telefon 0511 8550-2537; Fax 0511 8550-2408; [rheinlaender@schluetersche.de](mailto:rheinlaender@schluetersche.de)

**Nach erfolgter Rezension bitten wir um einen Beleg.  
Gerne auch digital an: [rheinlaender@schluetersche.de](mailto:rheinlaender@schluetersche.de) Vielen Dank!**