

Institutionelles Präventionskonzept der Sozialstation St. Vinzenz, Durmersheim

Stand: 29.11.2022

Anmerkung: Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Formen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten für beide Geschlechter.

1. Der Weg zum institutionellen Präventionskonzept (IPK)

Die Sozialstation St. Vinzenz ist eine Einrichtung der ambulanten Pflege in der Geschäftsform einer gemeinnützigen GmbH. Gesellschafter sind die Seelsorgeeinheiten Durmersheim – Au am Rhein und Südhardt-Rhein.

Als Einrichtung der katholischen Kirche ist die Sozialstation verpflichtet, gemäß der Präventionsordnung der Erzdiözese Freiburg ein institutionelles Präventionskonzept zu entwickeln.

Dazu hat die Geschäftsführung eine Projektgruppe ins Leben gerufen, die von November 2016 bis November 2017 gearbeitet hat.

An der Erarbeitung wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialstation in Form einer Umfrage beteiligt, die Pflegedienstleitung wurde in einem umfangreichen Gespräch einbezogen.

Es bestanden Kontakte zum Präventionsbeauftragten der Erzdiözese Freiburg, und der Präventionsbeauftragten des diözesanen Caritasverbands.

Mit der Vorstellung des institutionellen Präventionskonzepts in der Dienstbesprechung am 23.11.2017 und der Unterzeichnung durch die Geschäftsführung am 22.11.2017 trat dieses institutionelle Präventionskonzept in Kraft. Es ist verbindlicher Bestandteil der täglichen Arbeit in allen Bereichen der Sozialstation.

2. Präambel

a) Die Besonderheiten des Arbeitsfeldes Sozialstation

Die Leistungsbereiche der Sozialstation St. Vinzenz umfassen die häusliche Pflege, Behandlungspflege, hauswirtschaftliche Dienstleistungen, Betreuung, Essen auf Rädern, Hausnotruf und 24-h-Rufbereitschaft, Pflegeberatung sowie Kurse und Schulungen für pflegende Angehörige, Präventionsberatung und Demenzgruppen.

Die Leistungen werden individuell mit jeder Kundin bzw. Patientin vereinbart und vereinbarungsgemäß erbracht. Dadurch können sehr große Anpassungen an die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden/Patienten vorgenommen werden, Auftraggeber sind die Kunden bzw. Patienten. Deren Wünsche werden respektiert – allerdings stellen wir fest, dass der Bedarf bisweilen anders liegt als dies die Kundin bzw. Patientin bei uns beauftragt. Die Bezahlung der erbrachten Leistung erfolgt meistens über die Pflegeversicherung oder Krankenkasse, privat bezahlte Leistungen kommen selten vor.

Die Mitarbeiterinnen sind in ihrer Tätigkeit weitgehend selbständig, sie sind in der Regel allein unterwegs. Die Mitarbeiterinnen sind zu Besuch in den Häusern. Dadurch ergibt sich ein intensiver Kontakt, auch mit Angehörigen. Grenzberührungen und Grenzüberschreitungen ergeben sich durch die Tätigkeit und das Zuhause-Sein bei anderen unvermeidlich. Die Mitarbeiterinnen erhalten Einblicke in das Umfeld und die

Lebenssituation. Sie erleben die Kunden bzw. Patienten als selbstbestimmter, als dies z.B. im Pflegeheim und Krankenhaus der Fall ist.

Dieses institutionelle Präventionkonzept geht bewusst über den vom Recht geforderten Bereich sexualisierte Gewalt hinaus und erstreckt sich auf die Prävention jeden grenzüberschreitenden Verhaltens, es bezieht die Perspektive der Mitarbeiterinnen mit ein. Erwachsene und jugendliche Schutzbefohlene haben ein Recht auf körperliche und seelische Unversehrtheit, ebenso aber auch die Mitarbeiterinnen.

b) Regeln und Werte, Haltung und Kultur

Die Sozialstation weiß sich den folgenden gemeinsamen Werten verpflichtet, die im offenen Gespräch immer wieder neu entdeckt, vertieft und in alltagspraktische Verfahren und Handlungen umgesetzt werden.

- Wir achten die Persönlichkeit und die Individualität des einzelnen.
- Wir achten auf Respekt auch in der Sprache.
- Wir sehen in jedem Kunden/Patienten den Menschen – gerade auch bei dementen Patienten – und versuchen nach bestem Wissen und Gewissen die Wünsche und den objektiven Bedarf in Balance zu bringen. Wir setzen Kraft und Zeit dafür ein.
- Wir sind ehrlich und transparent.
- Wir respektieren die Grenzen unseres Auftrags und die Selbstbestimmtheit der Kunden/Patienten, auch wenn uns das belastet und herausfordert.
- Wir reflektieren unser Tun und lernen aus Fehlern.
- Wir sind sehr aufmerksam und achten auf Veränderungen im Gesundheitszustand und in der Psyche der Patienten, wir denken mit und übernehmen Verantwortung.
- Wir sind kommunikativ, gehen auf die Menschen zu und ins Gespräch.
- Wir sind kompetent und beraten fundiert.

3. Personalauswahl und Personalentwicklung

Die Geschäftsführung und die Pflegedienstleitung der Sozialstation tragen Sorge dafür, dass nur Personen eingestellt und beschäftigt werden, die neben der fachlichen auch die persönliche Eignung für den grenzachtenden Umgang mit anderen Menschen besitzen, besonders in der Pflege alter, kranker oder in anderer Weise hilfsbedürftiger Personen.

Die Prävention zum grenzachtenden Umgang ist daher Thema

- im Vorstellungsgespräch
- in weiteren Mitarbeitergesprächen

Die Sozialstation lässt sich vor der Einstellung und darüber hinaus im Abstand von fünf Jahren ein erweitertes Führungszeugnis nach § 30a Abs. 1 des Bundeszentralregistergesetzes vorlegen. Von der Pflicht zur Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses sind Schülerpraktikantinnen und Personen, die nur kurzzeitig, nicht regelmäßig und unter Anleitung tätig sind, ausgenommen.

Einstellungsvoraussetzung ist darüber hinaus, dass die Bewerberin

- die Selbstauskunftserklärung gemäß der Vorlage der Erzdiözese Freiburg unterzeichnet hat
- sich dieses institutionelle Präventionkonzept mit dem Verhaltenskodex der Sozialstation zu eigen gemacht und ebenfalls unterzeichnet hat.

Jede Mitarbeiterin bekommt ein gedrucktes Exemplar dieses institutionellen Präventionkonzeptes ausgehändigt. Bei Bedarf wird ein erklärendes Gespräch angeboten.

Die aktuelle Fassung des Institutionellen Präventionkonzepts ist auf der Homepage der Sozialstation veröffentlicht.

Neue Mitarbeiterinnen werden gut eingearbeitet. Die ersten vier Wochen werden sie im Einsatz von einer erfahrenen Kollegin begleitet.

Es gibt einen Einführungstag durch eine Pflegedienstleistung, die danach auch als Ansprechpartnerin für Fragen zur Verfügung steht. Außerdem besteht die Möglichkeit, eine erfahrene Kollegin als „Patin“ in der Anfangszeit zur Seite gestellt zu bekommen.

Neue Mitarbeiterinnen nehmen im ersten halben Jahr verpflichtend an einer Präventionsfortbildung teil.

Die Geschäftsführung stellt sicher, dass die Inhalte des Institutionellen Präventionkonzepts regelmäßig in den Dienstbesprechungen besprochen und allen Mitarbeiterinnen bekannt sind.

In jeder Dienstbesprechung können Fälle und Situationen besprochen und beraten werden. Das Anliegen muss einen Tag vorher bei der Pflegedienstleitung vorliegen, für die Fallbesprechung wird man einen Zeitraum von bis zu einer halben Stunde vorsehen.

Zusätzlich steht das Instrument der kollegialen Beratung außerhalb der Dienstbesprechung zur Verfügung. Diese wird in Absprache mit der Präventionsbeauftragten angeboten.

Allen Mitarbeiterinnen werden regelmäßig Fortbildungen angeboten. Alle Mitarbeiterinnen besuchen innerhalb der ersten zwei Jahre in der Sozialstation eine entsprechende Fortbildung und frischen ihr Wissen regelmäßig auf. Die Inhalte der Fortbildungen orientieren sich an der „Orientierungshilfe zur Entwicklung von Institutionellen Präventionkonzepten in der Altenhilfe, Behindertenhilfe und im Krankenhaus“ (hg. vom Erzbistum Paderborn).

Besondere Schwerpunkte sind pflegerisches Fachwissen, insbesondere zum Umgang mit demenzten Patienten, die Schulung der Achtsamkeit auf sich selbst und die eigenen Gefühle, ein professioneller Umgang mit Nähe und Distanz sowie ein Verhaltenstraining für Konflikte und grenzverletzende Situationen.

Allen Mitarbeiterinnen steht die Teilnahme an der externen Teambegleitung offen, die von der Sozialstation organisiert und finanziell getragen wird.

4. Verhaltenskodex

Der allgemeine Teil des Verhaltenskodex, der vom Erzbischöflichen Ordinariat vorgegeben wird, ist Bestandteil des Verhaltenskodex der Sozialstation.

Das Erzbistum Freiburg will Kindern, Jugendlichen und allen Menschen, die sich kirchlichem Handeln anvertrauen, Lebensräume bieten, in denen sie ihre Persönlichkeit, ihre Fähigkeiten, ihre Begabungen, und ihren persönlichen Glauben entfalten können. Dabei bin ich mir meiner Verantwortung für den Schutz der mir anvertrauten Menschen bewusst. Ich verpflichte mich daher, alles in meinen Kräften stehende zu tun, dass niemand den mir anvertrauten Menschen seelische, körperliche und/oder sexualisierte Gewalt antut und Kirche ein sicherer Ort für alle ist.

1. Ich weiß, dass kirchliches Handeln, Unterricht, Erziehung, Betreuung, Beaufsichtigung, Ausbildung, Pflege und Seelsorge unvereinbar sind mit jeder Form von körperlicher, verbaler, psychischer und sexualisierter Gewalt. Jedes Verhalten, das die Achtung vor dem anderen Menschen und seiner eigenen Entwicklung verletzt oder stört, widerspricht den Prinzipien kirchlichen Handelns.
2. Ich unterstütze Kinder, Jugendliche und erwachsene Schutzbefohlene in ihrer Entwicklung zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten. Ich unterstütze ihr Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit und ihr Recht auf Hilfe und stärke sie, für diese Rechte wirksam einzutreten.
3. Meine Arbeit mit den mir anvertrauten Kindern, Jugendlichen und erwachsenen Schutzbefohlenen ist geprägt von Wertschätzung und Vertrauen. Ich achte ihre Rechte und ihre Würde.
4. Ich gehe achtsam und verantwortungsbewusst mit Nähe und Distanz um. Ich respektiere die Intimsphäre und die persönlichen Grenzen der Scham der Kinder, Jugendlichen und erwachsenen Schutzbefohlenen. Dabei achte ich auf meine eigenen Grenzen.

Dies gilt auch für den Umgang mit Medien, insbesondere bei Nutzung von digitalen Medien.

5. Ich bemühe mich, jede Form persönlicher Grenzverletzung bewusst wahrzunehmen und die notwendigen und angemessenen Maßnahmen zur Prävention der Kinder, Jugendlichen und erwachsenen Schutzbefohlenen einzuleiten. Ich beziehe gegen jegliches diskriminierendes, gewalttätiges und sexistisches Verhalten, ob in Wort oder Tat, aktiv Stellung. Verhalten sich die im kinder- und jugendnahen sowie im Bereich der erwachsenen Schutzbefohlenen tätigen Personen sexuell übergriffig oder körperlich gewalttätig, setze ich mich für die Prävention der Kinder, der Jugendlichen und der erwachsenen Schutzbefohlenen ein. Ebenso greife ich ein, wenn die mir Anvertrauten sich anderen gegenüber in dieser Art grenzverletzend verhalten.
6. Ich höre zu, wenn die mir anvertrauten Menschen mir verständlich machen möchten, dass ihnen durch weitere Menschen seelische, verbale, sexualisierte und körperliche Gewalt angetan wird. Ich bin mir bewusst, dass solche Gewalt von männlichen und weiblichen Tätern verübt werden kann und dass Mädchen und Jungen beziehungsweise Frauen und Männer zu Opfern werden können.
7. Ich kenne die Verfahrenswege und die Ansprechpartner im Erzbistum Freiburg bzw. im zuständigen Verband oder beim zuständigen Träger. Ich weiß, wo ich mich beraten lassen oder Hilfe zur Klärung bzw. Unterstützung bekommen kann, und werde sie bei Bedarf in Anspruch nehmen.
8. Ich bin mir meiner besonderen Vertrauens- und Autoritätsstellung gegenüber den mir anvertrauten Kindern, Jugendlichen und schutzbefohlenen Menschen bewusst. Ich handle nachvollziehbar und ehrlich. Abhängigkeiten nutze ich nicht aus und missbrauche nicht das Vertrauen der Kinder, Jugendlichen und erwachsenen Schutzbefohlenen.
9. Ich bin mir bewusst, dass jede gewaltgeprägte Äußerung oder Handlung und jede sexualisierte Handlung in der Beziehung zu Kindern, Jugendlichen und erwachsenen Schutzbefohlenen disziplinarische und strafrechtliche Folgen hat.
10. Wenn ich Kenntnis von einem Sachverhalt erlange, der den Verdacht auf sexuellen Missbrauch nahe legt, teile ich dies unverzüglich der zuständigen Person der Leitungsebene oder einer der vom Erzbischof beauftragten Ansprechpersonen mit (derzeit Frau Dr. Angelika Musella und Herr Prof. Helmut Kury, Tel: 07 61/70398-0; siehe Internet unter: http://ebfr.de/html/hilfe_bei_missbrauch.html oder Amtsblatt Nr. 1 vom 11. Januar 2011, S. 7).

Der besondere Teil des Verhaltenskodex bezieht sich auf die Verhaltensweise jeder Mitarbeiterin der Sozialstation gegenüber Patientinnen und zu betreuenden Personen.

Ich bin mir bewusst, dass ich in der Wohnung eines anderen zu Gast bin und im Privatbereich eines anderen meine Tätigkeit ausübe. Daraus ergibt sich:

- Ich klinge immer, bevor ich eintrete.
- Ich grüße freundlich.
- Ich spreche den Patienten mit Familiennamen und „Sie“ an.
- Ich frage nach Bedürfnissen und Wünschen und bitte um Erlaubnis, bevor ich Maßnahmen ergreife (z.B. bevor ich an den Kühlschrank gehe, um ein Medikament zu holen).
- Ich halte mich an die Verordnung bzw. Vereinbarung zur Durchführung der Maßnahmen.
- Ich gehe nach meinen Möglichkeiten auf die zwischenmenschlichen Bedürfnisse ein.
- Ich frage am Schluss des Hausbesuchs nach weiteren Bedürfnissen.
- Ich respektiere die Selbstbestimmung des Patienten und vertraue seinen Aussagen.
- Ich verabschiede mich freundlich.
- Ich kümmere mich um eine vollständige und saubere Dokumentation und Übergabe an die Kollegin.

Der Verhaltenskodex bezieht auch die Perspektive der Mitarbeiterinnen ein.

Ich bin mir bewusst, dass ich selbst Anspruch auf respektvolle Behandlung und Respekt vor der Unverletzlichkeit von Seele und Leib habe. Daraus ergibt sich:

- Ich bin gut im Kontakt mit mir selbst und meinen Bedürfnissen nach Grenzachtung.
- Ich bin fachlich versiert und lerne aus Erfahrungen.

- Ich weiß, wie ich Patienten und Angehörigen in angemessener Weise mitteilen kann, wenn meine Grenzen missachtet werden.
- Ich weiß, an wen ich mich wenden muss, wenn Patienten und/oder Angehörige wiederholt und/oder in schwerer Weise meine Grenzen verletzen.

5. Beschwerdewege/Intervention

a) Grenzüberschreitendes Verhalten gegenüber Patientinnen

Die Geschäftsführung bestimmt eine Person zur Präventionsbeauftragten. Gleichzeitig bestimmt die Geschäftsführung eine Stellvertreterin. Präventionsbeauftragte und Stellvertreterin erhalten eine besondere Schulung zur Prävention und zum grenzachtenden Umgang sowie zu den rechtlichen Rahmenbedingungen.

Die Präventionsbeauftragte ist: Frau Bettina Müller.

Die Patientinnen und Angehörigen sind gehalten, sich über die Verwaltung direkt an die Präventionsbeauftragten zu wenden. Die Mitarbeiterinnen der Sozialstation übernehmen keine Übermittlungsfunktion.

Zusätzlich wird die Übersicht und die Kontaktdaten in der Sozialstation durch Aushang veröffentlicht.

Die Präventionsbeauftragte

- reagiert innerhalb von 48 Stunden und bestätigt den Patienten oder Angehörigen schriftlich oder telefonisch den Eingang der Beschwerde

Die Präventionsbeauftragte bespricht die Beschwerde zunächst vertraulich mit der betroffenen Mitarbeiterin. Ergibt sich daraus ein Verdacht, schaltet sie die Pflegedienstleitung ein. Die betroffene Mitarbeiterin wird bis zur endgültigen Klärung ab sofort nicht mehr bei dieser Patientin eingesetzt.

Die Pflegedienstleitung ist für die Klärung der Vorwürfe verantwortlich. Ergibt sich eine Lösung oder Klärung, so wird diese der Patientin/den Angehörigen und der betroffenen Mitarbeiterin zur Kenntnis gegeben. Die Beschwerde und die Lösung bzw. Entscheidung werden dokumentiert und mindestens 10 Jahre lang aufbewahrt.

Müssen (dienst-) rechtliche Maßnahmen ergriffen werden, wird der Fall der Geschäftsführung vorgelegt, die verbindlich entscheidet.

Legt die betroffene Mitarbeiterin oder die Patientin bzw. deren Angehörige gegen die Entscheidung Widerspruch ein, so bestimmt der Aufsichtsrat eine Schiedsperson.

Bei Fällen sexueller Grenzüberschreitung sind die Wege entsprechend der Präventionsordnung der Erzdiözese einzuhalten. Vor allem ist Frau Dr. Musella (s. oben) zu informieren.

Die betroffene Mitarbeiterin hat das Recht, in allen Gesprächen von einem Mitglied der MAV begleitet zu werden.

b) Konflikte und grenzüberschreitendes Verhalten innerhalb der Sozialstation

Ansprechpartnerin für die Mitarbeiterinnen der Sozialstation ist die (stellvertretende) Präventionsbeauftragte, besonders in den Fällen von Mobbing, schweren Konflikten im Kollegium oder grenzüberschreitendem Verhalten durch Kolleginnen und Vorgesetzte.

Regelmäßig, mindestens aber 3 Mal im Jahr führen Geschäftsführung und Pflegedienstleitung ein Gespräch mit der (stellvertretenden) Präventionsbeauftragten.

Die (stellvertretende) Präventionsbeauftragte und die betroffene Mitarbeiterin können den Aufsichtsrat anrufen.

Die Möglichkeiten des Arbeitsrechts bleiben davon unberührt.

c) Grenzüberschreitendes Verhalten von Patienten und Angehörigen gegenüber Mitarbeiterinnen der Sozialstation

Die erste Maßnahme ist: Die betroffene Mitarbeiterin macht in angemessener Weise die Grenzüberschreitung gegenüber der Patientin bzw. den Angehörigen deutlich.

Bringt das keine Lösung, geht die Mitarbeiterin zusammen mit der Präventionsbeauftragten zur Pflegedienstleitung. Es ist ihr unbenommen, auch direkt zur Pflegedienstleitung zu gehen.

Die Pflegedienstleitung führt ein Gespräch mit der betroffenen Mitarbeiterin und der Patientin bzw. deren Angehörigen. Dabei wird eine einvernehmliche Lösung gesucht. Das Gespräch wird dokumentiert und mit der Pflegekraft besprochen. Ist eine einvernehmliche Lösung nicht möglich, kann die Pflegedienstleitung anordnen, dass eine andere, unbelastete Pflegekraft den Dienst an dieser Patientin übernimmt.

Ergibt auch das keine Lösung, entscheidet die Geschäftsführung,

- ob der Vertrag mit der Patientin gekündigt wird
- ob ggf. Strafanzeige gegen die Patientin bzw. deren Angehörige gestellt wird

Die betroffene Mitarbeiterin wird über die Maßnahmen und Schritte zeitnah informiert. Die Beschwerde und die Lösung bzw. Entscheidung werden dokumentiert und mindestens 10 Jahre lang aufbewahrt.

Legt die betroffene Mitarbeiterin oder die Patientin bzw. deren Angehörige gegen die Entscheidung Widerspruch ein, so bestimmt der Aufsichtsrat eine Schiedsperson.

Die betroffene Mitarbeiterin hat das Recht, in allen Gesprächen von einem Mitglied der MAV begleitet zu werden.

Folgende präventiven Maßnahmen werden gepflegt:

Die Patientenakten werden immer aktuell gehalten. Veränderungen und Konfliktfelder werden in der Dienstbesprechung besprochen und schriftlich in der Fallbesprechung dokumentiert.

Der Tour-Verantwortliche hat diese Änderung in myneva to go zu übertragen. Es werden genaue Vereinbarungen getroffen, auch Sondervereinbarungen werden schriftlich in myneva to go festgehalten.

Die Pflegekräfte wissen genau Bescheid, was vereinbart ist und was zum Einsatz dazugehört. Alle Pflegekräfte halten sich an die Vereinbarung und gehen nicht über die vereinbarten Leistungen hinaus.

Es geht um gute Kommunikation und ein einheitliches Verhalten, um Konflikte aufgrund falscher Erwartungen von vornherein zu vermeiden.

d) Grenzüberschreitendes Verhalten zwischen Patienten und Angehörigen

Mitarbeiterinnen der Sozialstation werden immer wieder Zeuge von Auseinandersetzungen und grenzüberschreitendem Verhalten zwischen Patienten und Angehörigen.

Die Mitarbeiterin der Sozialstation kann den Beteiligten Beratung und Schulung durch die Sozialstation anbieten, wenn Überforderung die Ursache sein sollte.

Bei Konflikten zwischen Erwachsenen ist die Pflegeperson jedoch nicht Vermittlerin und hat nicht die Aufgabe, den Konflikt zu bearbeiten. Sie hat sich in diesem Fall neutral zu verhalten.

Im Fall von Gefahr für Leib und Leben muss sie intervenieren. Die Pflegedienstleitung ist zu verständigen. Bei Gefahr im Verzug ist die Polizei zu Hilfe zu rufen.

6. Qualitätsmanagement

Die Maßnahmen zur Prävention werden nachhaltig beachtet und sind fester Bestandteil des Qualitätsmanagements. Das Institutionelle Präventionkonzept wird stetig weiterentwickelt und den rechtlichen, pflegewissenschaftlichen und sonstigen fachlichen Entwicklungen angepasst.

Die Sozialstation führt regelmäßig, mindestens aber alle zwei Jahre eine Risikoanalyse durch.

Dabei wird darauf geachtet:

- welcher Führungsstil gepflegt wird
- wie transparent Kompetenzen und Rollen definiert sind
- welche Abläufe und Verfahren bei Schwierigkeiten greifen
- wie kommuniziert wird – und wer mit wem
- welche Unterstützung Leitungskräfte erhalten
- wie Fürsorge für Mitarbeitende ausgeübt wird
- welche Zielgruppen die Angebote erreichen
- wo es potentiell ungeklärte und gefahrenträchtige Situationen geben könnte

Aufgetretene Fälle werden von der Geschäftsführung ausgewertet und daraufhin überprüft, ob das Institutionelle Präventionkonzept entsprechend weiterentwickelt werden muss, Maßnahmen und Fortbildungen neu angeboten oder verändert werden müssen und der Verhaltenskodex der Überarbeitung bedarf.

7. Maßnahmen zur Stärkung von Prävention- und hilfebedürftigen Erwachsenen

Wir stärken die Selbständigkeit der Pflegebedürftigen und unterstützen sie dabei, die ihnen gegebenen Möglichkeiten zu erhalten. Wir stehen für aktivierende Pflege und einen ressourcenorientierten Ansatz.

Den Angehörigen geben wir durch Schulungen Mittel und Wege an die Hand, Überforderung zu vermeiden. Damit ist die Gefahr für manche Konflikte von vornherein gemindert.

Im Erstgespräch zwischen Pflegedienstleitung und Patienten sowie Angehörigen werden gegenseitige Erwartungen geklärt und Vereinbarungen getroffen. Es besteht die Möglichkeit weiterer Gespräche.