

altenpflege.de Edition

Stručné učebnice pre výučbu v ošetrovatel'stve - Zameranie na opatrovanie
starších osôb

Theo Ahrens

Komunikácia a manažment konfliktov

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Bibliografické údaje

Theo Ahrens – Krátka biografia

Theo Ahrens, narodený v roku 1979 v blízkosti Mníchova, je učiteľom zdravotníckych odborov a angažovaným zdravotníckym pedagógom. Po dobrovoľnom sociálnom roku v nemocnici absolvoval vzdelávanie na zdravotníckeho a nemocničného ošetrovateľa a získal cenné pracovné skúsenosti na jednotke intenzívnej starostlivosti. Poháňaný túžbou odovzdávať vedomosti, študoval zdravotnícku pedagogiku a v roku 2009 začal učiť na odbornej škole v Mníchove. Theo je známy svojim praktickým a empatickým vyučovaním, ktorým pripravuje budúcich zdravotníckych odborníkov na ich náročné povolanie. Súkromne žije s manželkou a dvoma deťmi v Berlíne a dobrovoľne sa angažuje pre lepšie podmienky v zdravotníckom vzdelávaní.

Tento sprievodca bol formulovaný z jeho existujúcich materiálov s využitím A.I. Preklad prebehol automaticky.

Vydané altenpflege.de

Cena bezplatne.

Copyright 2024 altenpflege.de

Podnety a návrhy na zlepšenie na team@altenpflege.de.

1/1-2412181527

Obsah

1 Úvod	4
1.1 Ciele tejto krátkej učebnice	4
1.2 Význam komunikácie v opatrovatelstve starších ľudí	4
1.3 Úloha ošetrovateľov v komunikácii s obyvateľmi, príbuznými a kolegami	5
2 Základy komunikácie	6
2.1 Definícia a význam komunikácie	6
2.2 Komunikačné modely	6
2.3 Štvormodel Schulza von Thuna	7
2.4 Verbálna a neverbálna komunikácia	8
2.5 Komunikačné bariéry	8
3 Komunikácia s obyvateľmi v starostlivosti o seniorov	10
3.1 Vedenie rozhovoru so staršími ľuďmi	10
3.2 Špecifiká komunikácie s ľuďmi s demenciou	10
3.3 Komunikácia s ľuďmi so sluchovým a zrakovým postihnutím	11
3.4 Empatický rozhovor o záťažových témach	12
3.5 Podpora komunikácie prostredníctvom biografickej práce	13
4 Komunikácia s príbuznými obyvateľov	15
4.1 Vedenie rozhovoru s príbuznými	15
4.2 Zaobchádzanie s emocionálnymi reakciami príbuzných	16
4.3 Vedenie rozhovoru v náročných situáciách	16
4.4 Práca s príbuznými pri sprevádzaní umierajúcich a smútiacich	17
4.5 Pochopenie úlohy ošetrovateľov pri interakcii s príbuznými	18
5 Komunikácia v ošetrovateľskom tíme	19
5.1 Význam tímovej komunikácie	19
5.2 Metódy internej komunikácie	19
5.3 Spätná väzba a kritické rozhovory	20
5.4 Komunikácia pri konfliktoch v tíme	21
5.5 Poruchy komunikácie v tíme	22
6 Komunikácia s nadriadenými a inými profesnými skupinami	23
6.1 Vedenie rozhovoru s nadriadenými	23
6.2 Spolupráca s lekármi a terapeutmi	23
6.3 Komunikácia s externými partnermi	24
6.4 Spravodajstvo a dokumentácia	25
7 Riadenie konfliktov v opatrovateľskej starostlivosti o seniorov	27
7.1 Definícia a význam konfliktov v každodennej ošetrovateľskej starostlivosti	27
7.2 Príčiny konfliktov	27
7.3 Druhy konfliktov	28
7.4 Stupne eskalácie konfliktov	29
7.5 Rozpoznať a reagovať na varovné signály konfliktov	30
8 Metódy riadenia konfliktov	32
8.1 Techniky deeskalácie	32
8.2 Vedenie rozhovorov o konfliktoch	32
8.3 Metódy riešenia konfliktov	33
8.4 Techniky riešenia problémov	34
8.5 Rôzne štýly riešenia konfliktov	34
9 Manipulácia s náročnými komunikačnými partnermi	36
9.1 Zaobchádzanie s agresívnymi obyvateľmi, príbuznými a kolegami	36
9.2 Zaobchádzanie s úzkostnými a neistými partnermi v rozhovore	37
9.3 Zaobchádzanie s ľuďmi s demenciou	38
9.4 Zaobchádzanie s autoritárskymi nadriadenými	39
10 Komunikácia v krízových situáciách	40
10.1 Vedenie rozhovoru pri núdzových a krízových situáciách	40
10.2 Zaobchádzanie so stresom a záťažovými situáciami	40
10.3 Komunikácia v sprevádzaní zomierajúcich	41
10.4 Vedenie rozhovoru pri podozrení na násilie alebo týranie	42
11 Sebareflexia a rozvoj osobnosti	43
11.1 Reflexia vlastných komunikačných schopností	43
11.2 Rozpoznanie komunikačných vzorcov	43
11.3 Zaobchádzanie s vlastnými emóciami	44
11.4 Rozvoj osobnosti a sebavedomie v komunikácii	45
12 Školenia a ďalšie vzdelávanie v oblasti komunikácie a riešenia konfliktov	47
12.1 Tréningy komunikácie	47
12.2 Školenie vo validácii	48
12.3 Vzdelávanie v oblasti manažmentu konfliktov	48
12.4 Supervízia a kolegiálne poradenstvo	49
13 Príklady prípadov a praktické aplikácie	51
13.1 Prípadová štúdia: Konflikt s obyvateľom	51
13.2 Príklad zo situácie: Konflikt medzi opatrovateľom a príbuznými	52
13.3 Prípadová štúdia: Konflikt medzi členmi tímu	53

1 Úvod

1.1 Ciele tejto krátkej učebnice

Tento stručný učebný text má prehliť komunikačné a konfliktové zručnosti opatrovateľov v domovoch dôchodcov. Poskytuje komplexný prehľad teoretických konceptov a ich praktické uplatnenie. Cieľom je poskytnúť opatrovateľom nástroje na efektívnu komunikáciu s obyvateľmi, príbuznými, kolegami a ďalšími profesijnými skupinami.

Ďalší dôraz je kladený na osvojenie techník riešenia konfliktov, ktoré sú v každodennej starostlivosti často nevyhnutné. K tomu patrí včasné rozpoznanie konfliktového potenciálu, použitie deeskalačných stratégií a vedenie rozhovorov zameraných na riešenie.

Kniha podporuje schopnosť sebareflexie, aby opatrovatelia rozpoznali a rozvíjali svoje vlastné komunikačné vzory. Ponúka tiež praktiky na rozvoj osobnosti s cieľom získať viac istoty a jasnosti v komunikácii.

Pomocou praktických príkladov a cvičení podporuje učebnica priamu aplikáciu v každodennej starostlivosti. Tým sa nielen rozširujú znalosti, ale aj posilňuje schopnosť konať, čo nakoniec prispieva ku kvalite starostlivosti a pohode všetkých zúčastnených.

1.2 Význam komunikácie v opatrovatel'stve starších ľudí

Komunikácia v starostlivosti o seniorov je kľúčom k bezpečnosti a dôstojnosti obyvateľov. Umožňuje nielen sprostredkovanie základných informácií, ale aj budovanie dôveryhodných vzťahov. Ošetrovatelia musia ovládať slovnú aj neverbálnu komunikáciu, aby minimalizovali nedorozumenia a citlivo reagovali na potreby obyvateľov.

V každodennej praxi starostlivosti slúžia rozhovory na sledovanie zdravotného stavu obyvateľov a zohľadňovanie ich prianí. Efektívna komunikácia môže mať preventívny účinok a prispieva k zvýšeniu pohody obyvateľov tým, že obavy a úzkosti sú rozpoznané a riešené včas. Empatický dialóg navyše podporuje účasť obyvateľov na procese starostlivosti, čo zároveň posilňuje ich sebauvedomenie.

Okrem toho hrajú kultúrne a individuálne rozdiely rozhodujúcu úlohu v komunikácii. Ošetrovatelia si musia byť vedomí týchto rozdielov a schopní sa na ne pripraviť, aby zabezpečili rešpektujúcu a oceňujúcu interakciu. Prostredníctvom aktívneho počúvania a kladenia otvorených otázok môžu ošetrovatelia získať dôveru obyvateľov a lepšie pochopiť ich potreby.

Význam komunikácie sa tiež rozširuje na spoluprácu s rodinnými príslušníkmi a interdisciplinárnym tímom. Jasnosť a transparentnosť sú tu rozhodujúce, aby bolo možné dosiahnuť ciele starostlivosti a predchádzať nedorozumeniam. Štruktúrovaná komunikácia v rámci ošetrovateľského tímu zabezpečuje kontinuitu a kvalitu starostlivosti, zatiaľ čo výmena s lekármi a terapeutmi prispieva k celostnej starostlivosti o obyvateľov.

V súhrne je komunikácia v starostlivosti o seniorov nielen nástrojom na sprostredkovanie informácií, ale aj základnou súčasťou kvality starostlivosti a spokojnosti obyvateľov. Je životne dôležitá, spája všetkých zúčastnených a zabezpečuje, že individuálne potreby aj profesionálne požiadavky sú vždy v súlade.

1.3 Úloha ošetrovateľov v komunikácii s obyvateľmi, príbuznými a kolegami

Pohybovanie v komunikácii medzi obyvateľmi, príbuznými a kolegami pružky. Títo fungujú ako spojovací článok, ktorý spája a integruje rôzne aspekty starostlivosti. Ich úloha zahŕňa ako počúvanie, tak aj aktívnu komunikáciu.

Pri interakcii s obyvateľmi je dôležité reagovanie na individuálne potreby. To zahŕňa nielen pochopenie zdravotných záležitostí, ale aj zohľadnenie osobných preferencií a antipatií. Ošetrovateľovia musia byť schopní prostredníctvom otvorených otázok a aktívneho počúvania vytvoriť vzťah dôvery, ktorý obyvateľom poskytuje pocit bezpečia a uznania.

Komunikácia s príbuznými vyžaduje citlivosť a transparentnosť. Príbuzní sú často emočne zapojení a majú neistoty ohľadom možných obáv a otázok. Tu musia ošetrovateľovia starostlivo poskytovať informácie a zrozumiteľne informovať o procese starostlivosti. Mali by tiež ponúknuť priestor pre otázky a obavy, aby sa predišlo nedorozumeniam a podporila sa spolupráca.

V rámci ošetrovateľského tímu preberá ošetrovateľka funkciu interfejsu. Koordinuje informácie medzi rôznymi odbornými oddeleniami a členmi tímu. Jasná a štruktúrovaná komunikácia je nevyhnutná na efektívne organizovanie pracovných procesov a zabezpečenie kontinuity starostlivosti. Tímové stretnutia a spätné väzby sú dôležité nástroje na posilnenie dynamiky tímu a komunikačnej spolupráce.

Ošetrovateľky sa očakáva, že budú oboznámené s rôznymi štýlmi komunikácie a budú schopné flexibilne reagovať na rôzne rozhovorové situácie. Táto flexibilita umožňuje prispôbiť komunikáciu príslušnému prostrediu rozhovoru a udržiavať profesionálny prístup k všetkým zúčastneným stranám. Táto prispôbivosť rozhodne prispieva k vysokej kvalite starostlivosti.

2 Základy komunikácie

2.1 Definícia a význam komunikácie

Komunikácia umožňuje výmenu informácií, pocitov a myšlienok medzi ľuďmi. V opatrovatelstve starších slúži ako základ na rozpoznanie potrieb a želaní obyvateľov a na reakciu na ne. Bez efektívnej komunikácie je ťažké vybudovať dôveryplný vzťah s pacientmi.

Verbálna komunikácia prebieha prostredníctvom jazyka. Jasnosť a jednoduchosť sú nevyhnutné. Vyhýbajte sa odborným výrazom, pokiaľ nie sú všeobecne zrozumiteľné. Tón hlasu ovplyvňuje, ako je správa vnímaná. Počúvanie je rovnako dôležité ako rozprávanie. Vyjadruje rešpekt a uznanie.

Neverbálna komunikácia zahŕňa gestá, mimiku a držanie tela. V opatrovatelstve starších často hrá ústrednú úlohu, najmä keď je obyvateľ kognitívne obmedzený alebo má problémy s rečou. Úsmev alebo jemný pohľad môžu prenášať pocit istoty a bezpečia.

Písomná komunikácia prebieha v dokumentácii. Presnosť a úplnosť sú tu rozhodujúce. Slúži na odovzdávanie dôležitých informácií v tíme a na právnu ochranu.

Efektívna komunikácia podporuje pohodu obyvateľov, zlepšuje pracovné vzťahy v tíme a uľahčuje riešenie konfliktov. Nedorozumenia sa dajú predísť a problémy rýchlo rozpoznať.

Príklad: Keď je obyvateľ nepokojný, možno pomocou cielenej otázok a aktívneho počúvania určiť príčinu. Môžu to byť bolesti alebo nespokojnosť so situáciou. Pomocou empatie a jasnej komunikácie je možné nájsť riešenia.

Stručne povedané, komunikácia v opatrovatelstve starších nie je len výmena informácií, ale aj vyjadrenie starostlivosti a rešpektu. Je neoddeliteľnou súčasťou dennej práce a rozhodujúca pre kvalitu opatrovania.

2.2 Komunikačné modely

Komunikačné modely sú nástroje, ktoré pomáhajú lepšie pochopiť priebeh komunikácie. Dva základné modely sú Shannon-Weaver model a model odosielateľ-prijímateľ.

Shannon-Weaver model je často považovaný za materský model modernej komunikácie. Opisuje proces ako prenos správy od odosielateľa k prijímateľovi cez kanál. Počas tohto prenosu môže šum skresliť správu. V praxi to znamená: Keď pracovník starostlivosti odovzdáva informácie obyvateľovi, šum môže vzniknúť prostredníctvom okolitého hluku alebo nedorozumenia. Dôležité je, aby bol komunikačný kanál čo najviac bez rušenia, napríklad vytvorením tichej komunikačnej atmosféry.

Model odosielateľ-prijímateľ je zjednodušenou formou Shannon-Weaver modelu. Tiež tu existuje odosielateľ, ktorý prenáša správu, a prijímateľ, ktorý ju interpretuje. Tento model však kladie osobitný dôraz na spätnú väzbu (feedback). V starostlivosti o seniorov je spätná väzba rozhodujúcim faktorom na objasnenie nejasností. Napríklad obyvateľ môže kývaním potvrdiť porozumenie alebo klásť ďalšie otázky, ktoré pracovník starostlivosti zodpovie, aby zabezpečil, že správa bola správne pochopená.

Spolu tieto modely pomáhajú pochopiť, že komunikácia neznamena iba odosielanie informácií, ale zahŕňa aj prekážky, ktoré je nutné prekonať. Spätná väzba hrá ústrednú úlohu v zabezpečení jasnej a efektívnej výmeny.

2.3 Štvormodel Schulza von Thuna

Model štyroch strán od Schulz von Thuna vysvetľuje, že každé vyjadrenie obsahuje štyri rôzne správy: vecný obsah, apel, vzťah a sebazverenie.

Vecná stránka: Táto úroveň sa týka čistých informácií, ktoré sa odovzdávajú. V opatrovatelstve starších osôb je dôležité odovzdávať jasné a presné informácie, aby sa predišlo nedorozumeniam. Príkladom môže byť odovzdávanie plánov liekov kolegom.

Úroveň sebazverenia: Tu hovorí hovorca niečo o sebe, vedome alebo nevedome. Otvorený rozhovor o vlastných pocitoch a neistotách môže v dennej starostlivosti vytvoriť dôveru. Napríklad by opatrovateľ mohol povedať, že má obavy o jedného obyvateľa.

Úroveň vzťahu: Táto úroveň opisuje, ako vysielateľ stojí k prijímateľovi a čo si o ňom myslí. V opatrovatelstve starších osôb je rozhodujúce vybudovať si k obyvateľom rešpektujúci a oceňujúci vzťah. Ak opatrovateľ komunikuje priateľsky a trpezlivo, obyvateľ sa cíti brane vážne.

Úroveň apelu: Na tejto úrovni chce hovorca pohnúť prijímateľa k niečomu. V opatrovatelstve starších osôb to môže znamenať, že obyvateľke by mali byť ponúknuté pomoci, napríklad pri obliekaní alebo jedení.

Príklad: Opatrovateľ hovorí obyvateľovi: "Je čas na vaše lieky." Na vecnej stránke sa odovzdáva informácia, že obyvateľ teraz musí užiť svoje lieky. Na úrovni vzťahu môžu tón a neverbálne signály vyjadrovať prístupnosť alebo odstup. Na úrovni sebazverenia môže zaznieť zodpovednosť opatrovateľa. Na úrovni apelu výrok implicitne vyzýva k užitiu liekov.

Porozumenie týchto štyroch úrovní uľahčuje diferencovanú komunikáciu a pomáha predchádzať potenciálnym konfliktom. Opatrovatelia tak môžu lepšie reagovať na potreby a reakcie obyvateľov, príbuzných a kolegov.

2.4 Verbálna a neverbálna komunikácia

Verbálna a neverbálna komunikácia zohrávajú v opatrovateľskej starostlivosti o starších ľudí centrálnu úlohu. Verbálna komunikácia sa týka hovoreného jazyka, ktorý je nevyhnutný pre sprostredkovanie konkrétnych informácií. Pri tom je rozhodujúca voľba slov: Opatrovatelia by mali hovoriť jednoducho a priamo, aby sa predišlo zmatku. Dobre premyslený tón hlasu môže pomôcť budovať dôveru a porozumenie.

Neverbálna komunikácia zahŕňa mimiku, gestiku a reč tela. Mimika označuje výrazy tváre, ktoré často prezradia viac o emocionálnom stave človeka ako slová. Priateľský úsmev signalizuje dobrú vôľu a môže zmierniť napätie. Pre obyvateľov, ktorí majú ťažkosti s rozprávaním, je mimika opatrovateľa dôležitým zdrojom informácií.

Gestika opisuje pohyby rúk a ramien. Môže zdôrazniť alebo objasniť určité výroky. Napríklad prikývnutie môže signalizovať súhlas alebo povzbudenie, kým otvorený postoj rúk vyjadruje otvorenosť a prístupnosť.

Reč tela je celkový výraz postoja tela. Môže poskytnúť informácie o postoji a nastavení osoby. V opatrovateľskej starostlivosti je dôležitý uvoľnený a otvorený postoj tela, aby sa prejavila dôvera a bezpečnosť. Gestá smerujúce chrbtom a uzavretá reč tela môžu byť naopak vnímané ako nezáujem alebo odmietnutie.

Spolupráca verbálnej a neverbálnej komunikácie je nevyhnutná, aby sa predišlo nedorozumeniam a zabezpečila sa komplexná komunikácia. Keď napríklad opatrovateľ hovorí pokojne, ale pritom prejavuje znudený výraz tváre, vyslovené môže stratiť svoj účinok. Naopak, empatická reč tela môže posilniť verbálne posolstvo a vyvolať pocit ocenenia a porozumenia u obyvateľa.

Vďaka vedomému využívaniu mimiky, gestiky a reči tela môžu opatrovatelia významne prispieť k zlepšeniu porozumenia a podpore pohody obyvateľov. Pozorný prístup k obom formám komunikácie navyše podporuje budovanie vzťahov a vznik harmonického spolužitia v rámci opatrovateľského zariadenia.

2.5 Komunikačné bariéry

Komunikačné bariéry predstavujú v ošetrovateľstve starších osôb významnú výzvu. Tieto prekážky môžu sťažovať výmenu informácií medzi ošetrovateľmi, obyvateľmi a príbuznými a vyvolávať nedorozumenia a konflikty. Niektoré z najčastejších bariér sú nedorozumenia, predsudky a jazykové bariéry.

Nedorozumenia často vznikajú, keď je prenesené posolstvo pochopené inak, ako bolo zamýšľané. Príčiny tohto môžu byť nejasné vyjadrovanie, nevhodný výber slov alebo chýbajúca kontrola pochopenia opýtaním sa. V ošetrovateľstve starších osôb je dôležité zabezpečiť, aby informácie boli sprostredkované jasne a jednoznačne. Jednou z možností, ako sa vyhnúť nedorozumeniam, je aktívne počúvanie a cielené otázky na pochopenie druhej strany.

Predsudky môžu predstavovať ďalšiu neviditeľnú bariéru. Predsudky voči veku, zdravotným obmedzeniam alebo kultúrnym rozdielom často vedú k nedorozumeniam a nedostatočnej dôvere. Ošetrovateľský personál by si mal byť vedomý vlastných predsudkov a aktívne na nich pracovať, aby ich prekonal. Školenia v interkultúrnej kompetencii a vývoji empatie môžu pomôcť znížiť predsudky a zabezpečiť, aby komunikácia so všetkými obyvateľmi bola rovnako rešpektujúca.

Jazykové bariéry sú obzvlášť problematické, keď obyvatelia hovoria iným materinským jazykom alebo majú ťažkosti s komunikáciou kvôli kognitívnym obmedzeniam. V takých prípadoch je užitočné používať vizuálne pomôcky na uľahčenie porozumenia. Obrázkové karty alebo jednoduché kresby môžu poskytnúť významnú podporu. Okrem toho by mali ošetrovateľky používať jednoduché, jasné slová a v prípade potreby prizvať tlmočníka alebo jazykového asistenta.

Otvorená a transparentná komunikácia, ktorá proaktívne rieši bariéry, môže znížiť problémy. Neustále vzdelávanie v komunikačných technikách a využívanie pomôcok podporujú úspešnú výmenu a vytvárajú dôveryplné prostredie. Mimoriadne dôležitá je ochota neustále pracovať na rozvoji vlastných komunikačných schopností, aby boli splnené individuálne potreby obyvateľov.

3 Komunikácia s obyvateľmi v starostlivosti o seniorov

3.1 Vedenie rozhovoru so staršími ľuďmi

Empatia je rozhodujúca pre úspešné vedenie rozhovorov so staršími ľuďmi. Vžite sa do perspektívy seniorov. Pochopte ich pocity a životné situácie. Rešpektujte ich skúsenosti a vedomosti. Dajte starším ľuďom priestor na zdieľanie svojich príbehov. Venujte pozornosť ich emóciám a nielen slovám.

Aktívne počúvanie je v centre vedenia rozhovorov. Signalizujte pozornosť očným kontaktom a občasným prikývnutím. Opakujte povedané vlastnými slovami, aby ste predišli nedorozumeniam. Kladte objasňujúce otázky, ak niečo zostane nejasné. To ukazuje, že naozaj počúvate. Vyhnite sa prerušovaniu. Dajte hovoriacemu čas na formulovanie jeho myšlienok. Trpezlivosť je tu mimoriadne dôležitá.

Význam neverbálnej komunikácie netreba podceňovať. Tón hlasu, reč tela a výraz tváre sú často výrečnejšie ako hovorené slová. Venujte pozornosť neverbálnym signálom starších ľudí. Reagujte na ne primerane a empaticky.

Príklad: Pani Müllerová rozpráva o svojej zosnulej sestre. Prejavte súcit tým, že sa jej občas dotknete ruky alebo ju emočne podporíte vrúcny pohľadom. Aktívne počúvajte a povzbudzujte ju, aby rozprávala viac, bez toho aby ste ju nútili.

Každé stretnutie je jedinečné. Prispôbte svoj komunikačný štýl individuálnym potrebám a preferenciám starších ľudí. Používajte jednoduchý a jasný jazyk. Vyhnite sa odbornému žargónu. Hovorte nahlas a zreteľne, ak je to potrebné, ale nie neprirodzene pomaly alebo povýšenecky.

Rešpekt a dôstojnosť sú vždy na prvom mieste. Zaobchádzajte so staršími ľuďmi vždy s úctou, bez ohľadu na ich fyzický alebo mentálny stav. Zamerajte sa na budovanie otvoreného a dôverného vzťahu. Pretože efektívne vedenie rozhovorov tvorí základ pre riešenie orientované na riešenie konfliktov v starostlivosti o starších ľudí.

3.2 Špecifiká komunikácie s ľuďmi s demenciou

Ľudia s demenciou prežívajú svet inak. Potrebujú osobitnú pozornosť a citlivosť v komunikácii. Schopnosť verbálneho vyjadrovania môže byť obmedzená. Preto získava na význame neverbálna komunikácia.

Trpezlivosť a flexibilita sú rozhodujúce. Priebeh demencií je individuálny, takže sa komunikačné schopnosti môžu meniť. Prispôbte sa potrebám obyvateľa a buďte pripravení neustále upravovať svoju stratégiu.

7 Toto je len ukážka.

Dostupná je celá kniha na <https://www.altenpflege.de> pre registrovaných používateľov. Registrácia a používanie sú bezplatné. Kto sa nechce registrovať, môže sumu uvedenú na strane 2 zaslať cez Paypal na adresu buchhaltung@factsoft.de a uviesť pritom názov knihy aj e-mailovú adresu. Potom obdrží PDF e-mailom.

Okrem bezplatného prístupu k stručným učebniciam umožňuje registrácia na [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) aj priamu možnosť uchádzať sa o pracovné miesta. A takisto zverejniť bezplatný pracovný inzerát. Staňte sa aj vy súčasťou komunity [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de).