



Städtisches Klinikum
Dresden

Friedrichstadt

Der onkologische Patient im Stationsalltag zwischen Diagnosestellung und Lebensalltag

Kommunikation in schwierigen Lebenssituationen durch Pflegende

Welche Lebenssituationen werden vom Patienten als *schwierig* wahrgenommen?

Medizinische Faktoren:

- Diagnosestellung
- im Behandlungsverlauf auftretende Metastasen
- das nicht Ansprechen einer Therapie
- unerwartete Komplikationen

beeinflussende soziale Aspekte:

- Alter
- soziale Umfeld (Familie/ Freunde/ Beruf)
- Lebenserfahrung und Wertvorstellung

Beeinflussende Faktoren im stationären Setting:

- Fremde Umgebung und Abläufe
- Anpassung an Mitpatienten (Mehrbettzimmer)
- Anpassung an Normen des Krankenhauses
- Untersuchungen/ Therapien
- *Verlust der Privatsphäre*

Kriterien der Wahrnehmung des Patienten durch Pflegepersonal

Objektiv:

- Anamnese/ Evaluation zu sozialem Status/ kognitive Fähigkeiten, körperlicher Zustand
- Ermittlung von Vitalparametern

Subjektiv:

- Sozialverhalten des Patienten
- Aussagen bezüglich seiner Krankheit bzw. Krankheitsverlauf
- persönliche Erfahrungen des Pflegenden

Was erwartet der Patient vom Krankenhauspersonal?

1. genügend Zeit haben
2. Geduld, Ehrlichkeit, Zuhören können
3. verständliche Informationen geben können
4. fachliche Kompetenz
5. Autonomie gewähren
6. Empathie zeigen
7. eigene Grenzen erkennen

Quelle: BMG 1999

**Aus meiner Sicht fängt Patientenbetreuung
einschließlich Kommunikation dort an, wo wir als
Team uns fragen:**

WAS wollen wir WIE erreichen?

- Authentizität der Pflegekraft
- ➔ Einklang von verbaler und nonverbaler Kommunikation
- Patientenzentrierte Gesprächsführung
- Sprachliche Mittel sind:
 - Einfache und klare Aussagen
 - Zuhören und ausreden lassen
 - Nachfragen bei Unklarheiten
- Kundenorientiertheit
- Den Patienten als ganzheitliches Individuum anzusehen und nicht auf seine Krankheit zu reduzieren!

Positiv beeinflussende Faktoren sind:

- sicheres Auftreten
- Beratung und Anleitung des Patienten
- Berufsgruppenübergreifende regelmäßige Teamsitzungen
- Weiterbildung

Jeder Mensch geht seinen eigenen Weg

- ➔ Unsere Aufgabe ist es, ihn ein Stück weit zu leiten (ihn vielleicht auch buchstäblich an die Hand zu nehmen)
- ➔ manchmal unter die Arme zu greifen
- ➔ manchmal ein Stück voran zu gehen
- ➔ ihn zu beraten, wenn er an einer Kreuzung steht, was ihn auf dem einen oder anderen Weg erwartet – damit er sich SELBST entscheiden kann wo er hingehen wird!

Quellenangaben:

- 1) Prof. Dr. Bernhard Schaller/Gaby Baller: Der Zusammenhang zwischen guter Kommunikation und Qualität, Monatszeitschrift: Das Krankenhaus, Kohlhammer Verlag, 02/ 2008
- 2) Liliane Juchli: Pflege – Theorie und Praxis der Gesundheits- und Krankenpflege, 8., überarbeitete Auflage, Stuttgart, New York: Thieme-Verlag, 1997, S.523

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit

Frank Vorig
Städtisches Klinikum Dresden-Friedrichstadt
Friedrichstraße 41, 01067 Dresden
Tel.: 0351 480-4615
Fax.: 0351 480-3231
Vorig-fr@khdf.de