

COVID-19 KOMMUNIKATION

einfach, sicher, schnell



Im Moment erleben wir eine herausfordernde Zeit in der Gesundheitsversorgung. Diese Zeit erfordert eine besondere Form der Kommunikation mit den Menschen, denen wir begegnen. Wir arbeiten qualitativ am besten, wenn wir nicht nur darauf achten, was wir sagen, sondern auch darauf, wie wir es sagen: Patientenbezogen, sachbezogen, behandlungsbezogen, eine solide Kommunikation.

Auf den folgenden Seiten können Sie eine solide Form einer Kommunikation kennenlernen, die sie unterstützen wird, Vertrauen aufzubauen und den Menschen, die sich an Sie wenden, angemessen zu begegnen.





Seien Sie achtsam

NACHDENKEN

Wie geht es mir gerade?
Was ist das für ein Patient?

HANDLUNG

Vorstellen (Name, Funktion).
Ablauf beschreiben.

BEISPIEL

„Guten Tag. Ich bin der Arzt, der sich gerade um Sie kümmert.“
„Guten Tag. Ich kümmere mich jetzt um sie, ich bin Schwester Andrea.“





Stellen Sie die Bedürfnisse des Patienten fest

NACHDENKEN

Weiß ich, was der Patient erwartet?
Habe ich schon Ideen?

HANDLUNG

Offene Frage(n) stellen.

BEISPIEL

„Was führt sie hierher?“





Hören Sie aufmerksam zu

NACHDENKEN

Was sagen die Patienten? (Inhalte)
... auch zwischen den Zeilen.

HANDLUNG

Nehmen sie sowohl den Inhalt und auch die emotionalen Anteile war, selbst wenn sie nicht formuliert werden.
Lassen Sie den Anderen möglichst ausreden.

BEISPIEL

(Bleiben sie still und hören sie aufmerksam zu.)





Antworten Sie – Antworten sie einfühlsam

NACHDENKEN

Was habe ich an Inhalten und emotionalen Anteilen wahrgenommen?

HANDLUNG

Teilen sie mit, was Sie gehört haben.
Lassen Sie die Gefühle des Patienten gelten.

BEISPIEL

„Es hört sich an, als hätten Sie Atembeschwerden und Sie sind besorgt, dass Sie den Virus haben könnten.“

Es ist natürlich, sich Sorgen zu machen, besonders in Zeiten wie diesen.“





Teilen Sie Ihre Informationen mit dem Patienten

NACHDENKEN

Wie kann ich mich klar, präzise und verständlich ausdrücken?

Wie kann ich überprüfen, was der Patient wirklich verstanden hat?

HANDLUNG

Informieren sie den Patienten in kleinen Schritten.
Stellen sie Zusatzfragen.
Beantworten alle Fragen des Patienten.

BEISPIEL

„Sie möchten gerne getestet werden. Im Moment haben wir zu wenig Tests und es werden deshalb nur bestimmte Risikogruppen getestet. Daran muss auch ich mich halten. Ich weiß, dass Ich sie damit enttäusche. Ich biete Ihnen an, dass wir in Kontakt bleiben. Wenn sie mir ihre Telefonnummer geben, melde ich mich in zwei Tagen bei ihnen.“





Gesamtübersicht

In der Tabelle sind die sechs Schritte, die Sie auf den einzelnen Folien sehen konnten, zur schnellen Orientierung noch einmal nebeneinander dargestellt.

Um mehr über TeamSTEPPS® zu erfahren:

US-Amerikanische Website der Agentur für Forschung und Qualität im Gesundheitswesen (AHRQ):
<http://teamstepps.ahrq.gov/>

Website des Patientensicherheitsprogramms des Verteidigungsministeriums der USA:
<http://www.health.mil/dodpatientsafety/>

Kontakte in Deutschland:

Offizielle deutsche Homepage:
<http://www.TeamSTEPPS.de>
poimann@neurochirurgie.com

Kontakt in der Schweiz:

fankhauser@johtin.ch

Kontakt in Österreich:

marc@godlewicz.com
patricia.grein@tauernklinik.at

TIPP	NACHDENKEN	HANDLUNG	BEISPIEL
Seien Sie achtsam	- Wie geht es mir gerade? - Was ist das für ein Patient?	- Vorstellen (Name, Funktion). - Ablauf beschreiben.	„Guten Tag. Ich kümmere mich jetzt um sie, ich bin Schwester Andrea.“ „Guten Tag. Ich bin der Arzt, der sich gerade um Sie kümmert.“
Stellen Sie die Bedürfnisse des Patienten fest	- Weiß ich, was der Patient erwartet? - Habe ich schon Ideen?	Offene Frage(n) stellen.	„Was führt sie hierher?“
Hören Sie aufmerksam zu	- Was sagen die Patienten (Inhalte) - auch zwischen den Zeilen	- Nehmen sie sowohl den Inhalt und auch die emotionalen Anteile wahr, selbst wenn sie nicht formuliert werden. - Lassen Sie den Anderen möglichst ausreden.	(Bleiben sie still und hören sie aufmerksam zu)
Antworten Sie Antworten sie einfühlsam	Was habe ich an Inhalten und emotionalen Anteilen wahrgenommen?	- Teilen sie mit, was Sie gehört haben. - Lassen Sie die Gefühle des Patienten gelten.	„Es hört sich an, als hätten Sie Atembeschwerden und Sie sind besorgt, dass Sie den Virus haben könnten.“ Es ist natürlich, sich Sorgen zu machen, besonders in Zeiten wie diesen.“
Teilen Sie Ihre Informationen mit dem Patienten	- Wie kann ich mich klar, präzise und verständlich ausdrücken? - Wie kann ich überprüfen, was der Patient wirklich verstanden hat?	- Informieren sie den Patienten in kleinen Schritten. - Stellen sie Zusatzfragen - Beantworten alle Fragen des Patienten.	„Sie möchten gerne getestet werden. Im Moment haben wir zu wenig Tests und es werden deshalb nur bestimmte Risikogruppen getestet. Daran muss auch ich mich halten. Ich weiß, dass Ich sie damit enttäusche. Ich biete Ihnen an, dass wir in Kontakt bleiben. Wenn sie mir ihre Telefonnummer geben, melde ich mich in zwei Tagen bei ihnen.“