

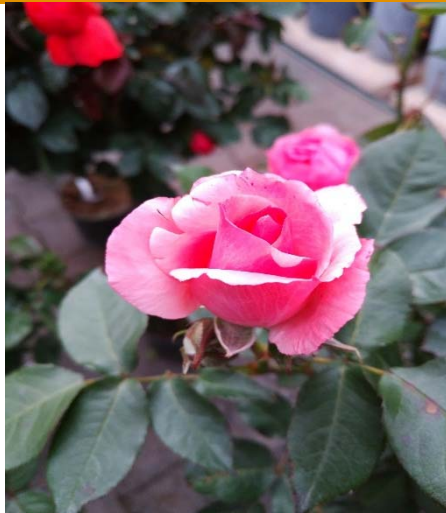
Kommunikation mit Patienten in schwierigen Situationen / im Schadenfall

Bedeutung der Kommunikation, Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen

12 APS-Jahrestagung
„Darüber müssen wir reden“
WS 20 (R3)
Karin Hinke
05. Mai 2017, Berlin

- Mitfühlende und ehrliche Kommunikation schafft eine Atmosphäre des Vertrauens und ist somit die Voraussetzung für eine konstruktive Bewältigung von schwierigen Gesprächssituationen
- Um angemessen in einem Gespräch reagieren zu können, muss man sich in die Situation des Patienten und seines Angehörigen hineinversetzen. Wie sind ihre Empfindungen? Was sind ihre Sorgen, Ängste und Bedürfnisse?

Auszug: Schulungssequenz für Mitarbeiter in klinischen Arbeitsbereichen



**Schaffung Gesprächs-
grundlage**



Vertrauensaufbau



**Gespräch auf
Augenhöhe**

Kommunikation: „Aufwärmphase/Schaffung Gesprächsgrundlage“



Gestaltung der Gesprächsumgebung

- Zeit einplanen, ungestörter Raum, ohne Pieper, Telefon
- Anbieten, dass eine weitere Person zur Unterstützung für den Patienten dabei sein kann
- Zwei Mitarbeiter des Krankenhauses / Arbeitsbereiches

Bedeutende Motive für die gerichtliche Auseinandersetzung beim Gesprächseinstieg aufgreifen

- Ermittlung der genauen Umstände des Geschehens **(50%)**
- Wunsch nach Ausdruck des Bedauerns **(46%)**
- Dezierte Erklärung, was bei der Behandlung genau passiert ist (38%)
- Erzwingung einer Erhöhung der Qualitätsstandards (33%)

Kommunikation: „Öffnungsphase - Vertrauensaufbau“



Kommunikation: „Öffnungsphase - Vertrauensaufbau“

Phasen	Verhalten des Patienten / Angehörigen	Verhalten des Mitarbeiters
Emotion	schimpft, greift an, ist reizbar, „lässt Dampf ab“	aktives Zuhören, Verständnis zeigen, nicht verteidigen, nicht provozieren lassen
De-eskalation	wird ruhiger, erwartet eine Reaktion, Verteidigung oder Angriff	erfragt Hintergründe, Details, Ablauf, zeigt Interesse
Lösung	ist skeptisch, bietet Lösungsvorschlag an, wartet auf Zustimmung	erläutert seine Sichtweise, nennt Gründe, argumentiert und nennt Alternativen
Abschluss	akzeptiert eine Lösung oder lehnt ab, neue Eskalation	leitet Lösung ein, entschuldigt sich, vereinbart neue Regeln, informiert Betroffene, verspricht Rückmeldungen zu geben.

Kommunikation: „Öffnungsphase - Vertrauensaufbau“

Phasen	Verhalten des Mitarbeiters
Emotion	Zuhören, Raum für ein Gespräch schaffen Aktiv Zuhören Einschätzung über den Grad der Verärgerung vornehmen
De-eskalation	Informationen sammeln (6-W-Regel): Was – wann – wo – wie – wer – welche Folgen? Problemanalyse vornehmen Fragestellungen: Offene Fragen: „Was meinen Sie dazu?“ Reflektierende Fragen: „Ich will nochmal zusammenfassen, wie ich das Problem verstanden habe....?“ Richtungsweisende Fragen: „Ich habe Sie so verstanden, dass...?“ Gemeinsames Problemverständnis schaffen
Lösung und Abschluss	Lösungsansätze suchen: „Was können wir da tun?, „Haben Sie eine Idee, wie wir das wieder in Ordnung bringen können?“

Kommunikation: „Austauschphase - Gespräch auf Augenhöhe“



Gerade bei einer Komplikation oder dem Ausbleiben des gewünschten Erfolges bei einer Therapie, ist es wichtig mit dem betroffenen Patienten das Gespräch zu suchen.

Die Praxis zeigt, Patienten erheben Anspruchstellungen oder suchen den Kontakt zur Presse, weil sie ihrer Auffassung nach über eingetretene Komplikationen nicht oder unzureichend informiert bzw. mit ihren Ängsten allein gelassen wurden.

Wichtig ist, beim Patienten nicht den Eindruck entstehen zu lassen, dass Ereignisse im Zusammenhang mit der Behandlung vertuscht werden.

Gespräch mit Patienten

- Suchen Sie aktiv das Gespräch mit dem Patienten
- Bereiten Sie das Gespräch gründlich vor
- Nehmen Sie alle Sorgen des Patienten ernst und gehen sie vollständig auf sie ein
- Gespräche sind i.d.R Chefsache
- Stellen Sie offen das tatsächliche Geschehen dar
- Drücken Sie ihr Bedauern aus
- Machen Sie keine Zusage zur Haftung
- Erstellen Sie eine vollständige und nachvollziehbare Dokumentation (Angabe der beteiligten Personen, des Zeitpunktes, Inhalt des Gespräches)

Gespräch mit Angehörigen

- Teilen Sie den Angehörigen verständlich mit, was passiert ist
- Führen Sie dieses Gespräch möglichst in Anwesenheit des Patienten
- Geben Sie verlässliche Informationen zeitnah bekannt, d. h. sobald sie verfügbar sind
- Äußern Sie sich zum weiteren therapeutischen Verlauf und wenn möglich zur Prognose
- Erstellen Sie eine vollständige und nachvollziehbare Prognose
- Geben Sie Angehörigen Kontaktdaten und nennen Sie Ansprechpartner



**Schaffung Gesprächs-
grundlage**



Vertrauensaufbau



**Gespräch auf
Augenhöhe**

- Broschüre des Aktionsbündnis Patientensicherheit :“Reden ist Gold – Kommunikation nach einem Zwischenfall”
- Broschüre der Stiftung Patientensicherheit, Schweiz: “Kommunikation mit Patienten und Angehörigen nach einem Zwischenfall”
- Wachter RM. Fokus Patientensicherheit, ABW Wissenschaftsverlag (2010)

■ <https://www.grb-app.de>



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.grb-app.de>. The browser's address bar contains the URL, and the page title is "tranet". The page content features the GRB RisikoManagement logo at the top center. Below the logo, the heading "Was tun im Schadenfall?" is displayed. The main text describes the app's purpose: "Mit der GRB-App steht Ihnen ein Katalog von Verhaltensempfehlungen zur Verfügung, der Sie Schritt für Schritt im Umgang mit Patienten, Angehörigen, Medien, Versicherern sowie den Verursachern selbst anleitet. Praktische Tipps und Entscheidungshilfen runden das Paket ab." At the bottom of the page, there is a white button with the text "Zur App".

Vielen Dank!

Kontakt

Karin Hinke
Risiko-Berater, Risiko-Assessor

karin.hinke@grb.de
+49 – 175 – 43 636 84