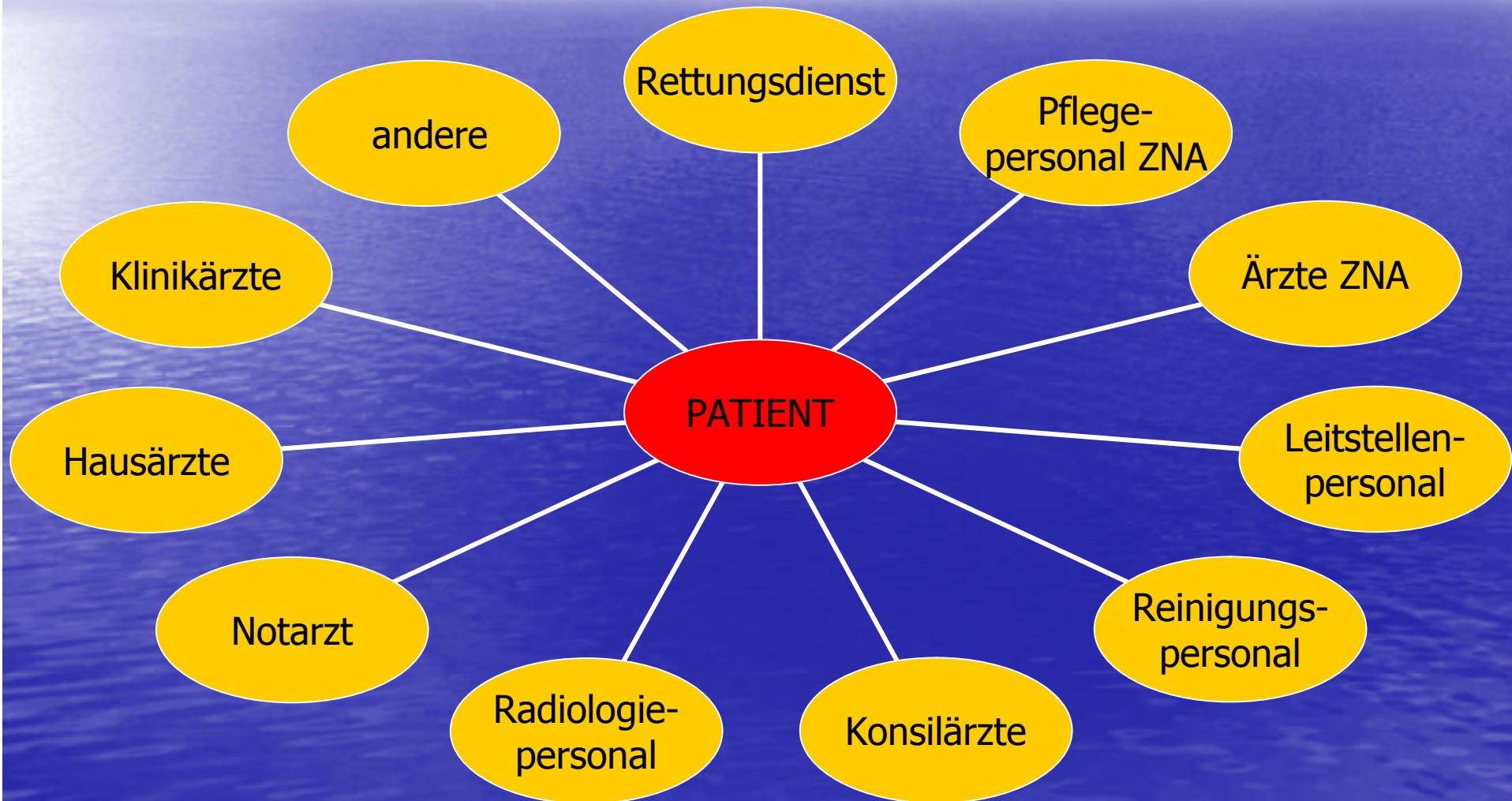


Interaktion von Berufsgruppen in der ZNA – Kommunikation im Notfall und professionelles Handeln

Dr. Bernadett Erdmann
Universitätsklinikum Jena
Zentrale Notaufnahme

Berufsgruppen in der Notfallsituation



Besonderheiten in Notfallsituationen

Patienten

- Kontakt wird nicht freiwillig aufgenommen sondern aus einer Notsituation heraus
- Patient empfindet **Notfall als Krise**
- seine übliche Routine kann zur Problemlösung nicht herangezogen werden
- Patient vertraut auf Professionalität und Fürsorge

Professionen

- Berufsgruppen empfinden **Notfall als Routine**
- sind auf Krisen vorbereitet
- besitzen Strategien zur Problemlösung
- Reziprozitätserwartung des Patienten wird nicht erfüllt

Anforderungen an die Berufsgruppen

- übergreifende fachliche Qualifikation (Interdisziplinarität)
- Organisationstalent im Terminmanagement, Aufnahme- und Verlegungsmanagement
- Beherrschung vieler verschiedener technischer und medizinischer Geräte
- Sozialversicherungsrechtliche Kenntnisse (Datenerfassung von Patientendaten)
- Rechtskenntnisse
- hohes Maß an Kooperationsbereitschaft (Teamarbeit)
- hohes Maß an kommunikativen Fähigkeiten

Stellenwert der Kommunikation in der Notfallsituation

- Herstellen von Gemeinsamkeiten bei den Gesprächspartnern
- Annäherung subjektiver Welten und Realitäten
- Ableiten von Handlungsschritten (nur ca. 5% erfordern unmittelbares Handeln, Mehrzahl der Begegnungen erfolgt im Kontext)
- Gesprächsraum für Patienten und andere Gesprächspartner offenhalten

Patientenbezogene Einflußfaktoren

- soziale Kriterien
- **YAVIS**-Syndrom (**y**oung, **a**ttaktiv, **v**erbal, **i**ntelligent, **s**uccessful)
- „gute“ und „schlechte“ Patienten
- ständig wiederkehrende Patienten

Professionenbezogene Einflußfaktoren

- „Kategorisierung“ des Patienten durch Rettungsdienst (Spezialfall DOA – death on arrival)
- persönliches Interesse am Fall – Forschungsinteresse, der „interessante Fall“
- persönliche Erfahrungen
- „Bauchgefühl“ – „gut feelings“

Faktor Zeit in der Notfallkommunikation

- Patienten stellen sich selbst ca. 7 min 31 sec vor (range 1-20 min)
- 20% der Patienten schilderten Beschwerden, ohne unterbrochen zu werden
- 16% der Patienten stellten weitere Fragen

Faktor Zeit in der Notfallkommunikation

- nur 2/3 der Ärzte stellen sich überhaupt vor
- 63% der Ärzte beginnen das Gespräch mit einer offenen Frage
- Ärzte unterbrechen die Patienten nach ca. 12 sec.
- Entlassungsgespräche dauerten ca. 76 sec (range 7-202 sec)

Formen der Kommunikation in Notaufnahmen

- 76 % Face-to-Face Kommunikation
- 7 % Telefonkontakt
- 5 % Computer als Kommunikationsplattform
- 5 % „weißes Brett“ als Kommunikationsplattform
- 59 % von Schwester selbst initiiert
- 48 % Kommunikation zum Patientenmanagement
- 14 % Simultankommunikation (z.B. Computer + Telefon)

Eigene Ergebnisse

- für den Patienten ist der Notfall eine Krise
- Situation der Krise schrenkt den Handlungsspielraum des Patienten ein
- für Professionelle ist der Notfall des Patienten Routine
- es besteht interaktive Qualität der Arzt-Patienten-Kommunikation
- Patienten strukturieren Gespräche mit

Eigene Ergebnisse

- kommt der Patient ins Erzählen, sinkt der Handlungsdruck bei Professionellen
- der Charakter des „Notfalls“ wird im Gespräch neu definiert und ggf. reduziert
- vom Patienten geschilderte, länger bestehende Beschwerden reduzieren Mobilisierungsgrad der Professionellen
- Patient muß sich als Notfall „etablieren“

Eigene Ergebnisse

- Erst-Ansprache häufig mit „**Hallo**, Frau/Herr“
 - Spannungsreduktion
 - Aufmerksamkeitsfokussierung
 - Beziehungsaufbau
 - Überprüfung des Bewusstseinszustandes

Zusammenfassung

- Kommunikation ist ein elementarer Bestandteil der Interaktion verschiedener Berufsgruppen mit dem Patienten in der ZNA
- Entwicklung von Modellen für Notfallkommunikation, um eine angemessene Behandlung und Versorgung der Patienten sicher zu stellen
- Professionelles Kommunikationsverhalten erfordert neu zu schaffende Qualitätsstandards auf der Basis weiterer Forschung
- Der Patient muss im Mittelpunkt stehen!

Danke für ihre Aufmerksamkeit!