

GUTER EINFLUSS/KOPFKINO

Über das Umgehen und die Kommunikation mit Patienten in Extremsituationen



Strenge Hygienevorschriften und medizinische Routine schaffen Sicherheit für den Patienten – und bewirken häufig ein Gefühl der Unsicherheit.

Eins vorweg: Es geht nicht nur um die ängstlichen Patienten. Es geht um alle Patienten. Gerade in Extremsituationen zeigen Patienten eine veränderte Aufmerksamkeit, die im Umgehen mit den Patienten berücksichtigt werden muss. Bewusst eingesetzt, kann die Kommunikation nicht nur helfen, Ängste abzubauen, sie kann auch die Kooperation fördern und sogar die Heilung positiv beeinflussen.

Um einmal mit dem Begriff Extremsituation anzufangen: Eine Extremsituation tritt auf, wenn uns etwas zustößt, während wir etwas anderes geplant hatten, oder eine Situation, in der wir die Kontrolle über das, was geschieht, nicht mehr haben. Ein medizinischer Notfall kann eine solche Extremsituation sein oder auch ein operativer Eingriff. Und hier sind die Zahlen beeindruckend. Demnach wurden im Jahr 2017 in Deutschland 16,87 Millionen stationäre Operationen durchgeführt. Hinzu kommen fast zwei Millionen ambulante Operationen. Damit hat sich 2017 jeder Vierte bis Fünfte in Deutschland einem operativen Eingriff unterzogen – stationär oder ambulant. Und auch wenn viele der Eingriffe bereits lange im Vorfeld geplant sind: Eine Extremsituation ist jeder einzelne für den Patienten. Gerade dass die Patienten in ei-

ner Narkose die Kontrolle abgeben, stellt für viele eine Belastung dar. Und natürlich wirken sich auch die eigenen Erfahrungen und die Erzählungen anderer auf die jeweilige Einzelsituation aus. Welche Bedeutung das Erleben des Operationsgeschehens auf die Patienten hat, das zeigt sich im direkten Gespräch. Wer einmal schlechte Erfahrungen gemacht hat, für den bedeutet eine neuerliche Operation unweigerlich erheblichen Stress. Und das ist nicht primär abhängig vom eigentlichen Erfolg der Operation, sondern wird maßgeblich beeinflusst eben durch das eigene Erleben vor und nach dem eigentlichen Eingriff. Und das kann sehr unterschiedliche Effekte haben. So wirkt sich das positive Empfinden von Sicherheit und Angstfreiheit direkt und langfristig auf die Patientenzufriedenheit aus.

Natürlicher Trancezustand/fokussierte Aufmerksamkeit

Die Aufmerksamkeit von Patienten vor einem operativen Eingriff ist verändert, das haben zahlreiche Studien belegt. Die Aufmerksamkeit ist erhöht und dennoch eingeschränkt. Vergleichbar ist dies mit einem natürlichen tranceähnlichen Zustand, der nicht nur im Tierreich zu beobachten ist, sondern der auch beim Menschen immer wieder vorkommt, regelmäßig und mehrfach am Tag. In diesen Momenten schweifen die Gedanken ab, die Aufmerksamkeit richtet sich nach innen. Die Wahrnehmung in solchen Momenten ist eine andere als sonst. Die Eindrücke werden gefiltert und auf sich fokussiert, die kognitiven und logischen Leistungen unterscheiden sich deutlich vom Alltagszustand. Was heißt das konkret? Konkret ist das Verstehen von Abstraktionen deutlich herabgesetzt, und auch Negationen wirken nicht mehr, weil sie sich dem Patienten in

diesen Extremsituationen nicht erschließen. Besonders stark ausgeprägt ist dagegen das bildhafte Vorstellungsvermögen. Gleichzeitig sind die Patienten sehr viel empfänglicher für Suggestionen als üblich.

Den Anforderungen gerecht werden

Für Ärzte und medizinisches Personal bedeutet das, dass sich jeder im Umgehen mit dem Patienten auf die besonderen Anforderungen an die Kommunikation einstellen muss. Von besonderer Bedeutung ist dabei die Sprache. Und hier wird es diffizil. Denn gerade in der medizinischen Umgangssprache werden vielfach Ausdrücke verwendet, die eine negative Wirkung haben, sogenannte unbeabsichtigte Negativsuggestionen. Und so können unbedacht benutzte harmlose Ausdrücke auf den Patienten in seiner Situation beängstigend wirken. Aber auch gut gemeinte Hinweise wie „Sie werden gleich einen kleinen Stich spüren und dann ein Brennen im Arm“, die als Vorbereitung des Patienten dienen sollen, gehen ins Leere, weil der Patient nicht die beruhigende Botschaft erfasst, sondern vor allem auf die Signalwörter „Stich“ und „Brennen“ reagiert, die in der konkreten Situation Ängste schüren, anstatt sie zu verringern. Dasselbe gilt für Aufforderungen wie „Haben Sie keine Angst“ oder „Machen Sie sich keine Sorgen“, denn auch hier wirken vor allem die starken Worte „Angst“ und „Sorgen“, die Negation „keine Angst“, „keine Sorgen“ können diese Signalwirkung nicht auffangen. Außerdem nehmen sie die Situation des Patienten nicht ernst genug und zeigen nicht den nötigen Respekt vor der subjektiven Extremsituation. Gut geschulte Mitarbeiter sind sich der Situation des Patienten immer bewusst und formulieren auch entsprechend. So kann der Hinweis auf das Narkosemittel auch folgendermaßen lauten: „Sie bekommen von mir nun ein Medikament, das Ihnen einen erholsamen und wohltuenden Schlaf ermöglicht. Vielleicht können Sie es ein wenig im Arm spüren, das ist ganz normal und gleich wieder vorbei.“

Positive Bilder helfen den Patienten. Sie geben Ruhe und Kraft, und sie sind so individuell wie die Patienten. Und auch das Hervorrufen von solchen Bildern unterliegt der besonderen Kommunikation in einer Stresssituation. Aufforderungen wie „Denken Sie sich mal einen schönen Traum aus“ funktionieren in den seltensten Fällen, weil damit ein rationaler Willensakt gefordert wird. Den zu leisten sind jedoch die wenigsten Patienten in der Lage. Gezielte Fragen nach dem letzten schönen Urlaub dagegen provozieren die spontane Erinnerung an Bilder, Gerüche, Geschmack und Emotionen, die durch Nachfragen noch intensiviert werden können. Für den Patienten bedeutet die Erinnerung, dass er sich an einen inneren Ruheort begibt, der Sicherheit gibt und zum Verweilen einlädt.

In Blickrichtung fahren

Auch wenn das Sprechen die direkteste Form der Kommunikation mit dem Patienten ist, wirken andere Faktoren ähnlich prägend. Um die Situation für den Patienten so stressfrei wie möglich zu gestalten, sollten die Abläufe konsequent patientenorientiert gestaltet werden. So werden beispielsweise wache Patienten nur vorwärts geschoben, idealerweise mit leicht erhöhtem Oberkörper. So können sie sehen, wo es langgeht, und erleben die Situation in einer aktiveren Rolle. Vorteilhaft sind bauliche Gegebenheiten, die es ermöglichen, dass die Patienten in derselben Umgebung wach werden, in der sie eingeschlafen sind. Nachweislich stressreduzierend wirken gut strukturierte Abläufe, weil sie dem Patienten Kompetenz und Aufmerksamkeit vermitteln. Der Vermeidung von Wartezeiten kommt dabei eine besondere Bedeutung zu.

Auf Augenhöhe

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die direkte Ansprache des Patienten durch Ärzte und medizinisches Personal. Sie erfolgt immer von vorne bzw. von unten und nach Möglichkeit ohne Gesichtsmaske. Und jeder Mitarbeiter stellt sich mit seinem Namen und seiner Funktion vor. Jede Tätigkeit wird angekündigt. Das vermittelt die Wertschätzung und den Respekt vor dem Patienten. Dass die ambulanten und stationären Patienten sowohl präoperativ als auch postoperativ Kontakt mit denselben Personen und in denselben Räumlichkeiten haben, wirkt sich nachweislich positiv auf die Orientierung und die gefühlte Sicherheit aus.

Selbstverständlichkeiten? Leider nein. Das alles muss geschult werden, das alles muss geübt werden. Und es bedarf der Aufmerksamkeit den eigenen Handlungen gegenüber. Denn die Arbeitsroutine lässt uns nachlässig werden. Dem wirken auch die Rückmeldungen der Patienten entgegen, die gute Erfahrungen gemacht haben. Und es zeigt: Das Eingehen auf den individuellen Patienten bedeutet kreatives, kommunikatives Arbeiten.



Foto: ASG / Ute Grabowsky

*Gastautor: Tom Kurthen,
Facharzt für Anästhesiologie,
Klinik LINKS VOM RHEIN*

Übernachten



Kostenlose und genügend Parkplätze

16 individuell eingerichtete Zimmer und Suiten

Tagen



30 min zum Flughafen Köln und Düsseldorf

Tagungs- und Besprechungsräume von 2 bis 100 Personen

Essen



mitten in der Natur

Unser Restaurant „13null11“
– perfekt für Ihr Meeting, Lunch oder Dinner