

Unterredungen mit den Ärzten und dem Pflorgeteam

von *Robert Buckman*

Wenn Patienten oder deren Angehörige mit der Pflege unzufrieden sind, so hat dies häufig seinen Grund in einem Kommunikationsdefizit. Gewisse Klagen über das mangelnde Kommunikationsvermögen der Ärzte sind zwar durchaus berechtigt, doch liegt der Fehler manchmal auch bei den Patienten oder deren Angehörigen, die ihre Wünsche nicht klar genug äußern. In den meisten Fällen haben beide Parteien bis zu einem gewissen Grad schuld an dieser Situation. Oft nehmen Gespräche schon einen falschen Anfang. Nachstehend folgt eine einfache Checkliste, die Sie durchgehen können, um aus dem Gespräch mit den Ärzten und Krankenschwestern Ihres Freundes oder Angehörigen das Maximum herauszuholen. Wahrscheinlich lassen sich Meinungsverschiedenheiten dadurch nicht in Eintracht und Harmonie verwandeln, doch werden zumindest Sie Ihr Möglichstes getan haben.

Selbstverständlich repräsentieren die Ärzte und Krankenschwestern nicht das ganze Team, doch meist sind sie die wichtigsten Kontaktpersonen, und Sie müssen dafür sorgen, daß sie die Bedürfnisse Ihres Freundes verstehen, damit die richtige Hilfe angefordert werden kann, wie zum Beispiel Gemeindegemeinschaft, Sozialarbeiter, Seelsorger, Beschäftigungstherapeut, Physiotherapeut, Psychotherapeut, Psychiater, Hauspflagedienst und Palliativpflege. Wenn der Patient nicht die richtige Hilfe bekommt, ist das meistens in einem Kommunikationsdefizit begründet. Entweder sind sich die für die gesamte Pflege des Patienten zuständigen Ärzte nicht über dessen Bedürfnisse im klaren, oder der Patient und seine Freunde wissen nicht, welche Hilfe sie anfordern können.

Nachstehend einige einfache Hinweise, die Sie befolgen können, wenn Sie möchten, daß sich Ihre Chancen auf ein erfolgreiches Gespräch verbessern:

1. *Überlegen Sie sich, welche Art von Gespräch Sie führen möchten.* Denken Sie genau darüber nach, was Sie sagen möchten. Im Grunde lassen sich solche Gespräche vier Hauptkategorien zuordnen:
 - Sie wollen Informationen vom Arzt über die Krankheit, die Behandlung oder die Prognose, und zwar entweder, um planen zu können, oder um gewisse Angelegenheiten für den Patienten regeln zu können.
 - Sie wollen den Arzt oder die Krankenschwester über den Zustand des Patienten oder über seine Bedürfnisse informieren.
 - Sie wollen, daß der Patient zusätzliche Hilfe, Betreuung oder eine zusätzliche Behandlung bekommt.
 - Sie selbst suchen Beistand – um sich zu entlasten oder weil Sie Hilfe benötigen

Überlegen Sie sich, bevor Sie ein Gespräch beginnen, welche dieser Punkte – es können auch alle sein – auf ihrer Liste stehen. Es ist vielleicht hilfreich, wenn Sie die einzelnen Punkte für sich niederschreiben (auch wenn es ratsam ist, die Liste während des Gesprächs nicht hervorzunehmen; gewisse Ärzte reagieren unwirsch darauf, es sei denn, sie haben Sie ausdrücklich gebeten, eine solche Liste zu erstellen).

2. *Werden Sie sich klar darüber, wie dringend das Gespräch ist.* Sagen Sie dann dem Arzt, der Krankenschwester oder der Sekretärin, ob es sich um ein dringendes Gespräch handelt oder nicht. Unerwartete und drastische

Veränderungen des Zustands Ihres Freundes erfordern eiliges Handeln, und Sie sollten die Krankenschwester oder den Notfalldienst oder (falls die Situation nicht so schlimm ist) Ihren Hausarzt benachrichtigen. In allen anderen Situationen sollten Sie, wenn Sie einen Gesprächstermin mit dem Arzt vereinbaren, darauf hinweisen, wie wichtig die Unterhaltung für Sie ist.

Wenn Sie normalerweise über eine Krankenschwester mit dem Arzt Kontakt aufnehmen, dann sollten Sie Ihren Namen und Ihre Telefonnummer auf einen Zettel schreiben. Häufig ist ein Kommunikationsdefizit darauf zurückzuführen, daß ein vielbeschäftigter Mensch vergessen hat, die Botschaft weiterzugeben.

Sie sollten auch erwähnen, wie lang das Gespräch Ihrer Meinung nach dauern wird. Eine Unterhaltung von fünfzehn bis zwanzig Minuten Dauer kann viel bewirken und ist auch nicht zuviel verlangt.

3. *Ziehen Sie in Erwägung, ob Sie das Gespräch auch am Telefon führen können.* Vielen Ärzten fällt es leichter, am Telefon zu reden (vielleicht fühlen sie sich auf diese Weise weniger bedroht), vor allem, wenn sie Sie bereits persönlich kennen. Überlegen Sie sich, ob das, was Sie sagen oder fragen möchten, telefonisch erledigt werden kann, und falls dies zutrifft, versuchen Sie es erst einmal auf diese Weise. Es kann der einfachere und schnellere Weg für Sie beide sein.
4. *Seien Sie direkt.* Versuchen Sie, nicht zu weitschweifig zu reden (obwohl dies oft geschieht, wenn wir nervös sind oder unter Zeitdruck stehen). Kommen Sie so schnell wie möglich zur Sache, und versuchen Sie, indem Sie sich die vier zuvor erwähnten Gesprächskategorien vor Augen halten, jeden Punkt so darzustellen, daß Sie eine spezifische Antwort vom Arzt oder der Krankenschwester erhalten.
5. *Rechnen Sie mit Ungewißheiten.* Leider lassen sich viele Fragen – und meistens handelt es sich dabei um die wichtigsten – nicht so leicht beantworten. Insbesondere Fragen über die Zukunftsaussichten können, wie klar Sie sie auch immer formulieren und wie bereitwillig der Arzt auch immer Auskunft gibt, oft nicht beantwortet werden. Es kann auch sein, daß die Antworten des Arztes nicht sonderlich präzise ausfallen, und zwar gewöhnlich nicht deshalb, weil er sich vor einer Antwort drücken möchte, sondern weil die Situation nicht klar genug ist. Sie sollten sich darauf einstellen, die Ungewißheit zu akzeptieren, wie schmerzlich sie auch immer sein mag.
6. *Informieren Sie sich über den neuesten Stand der Dinge.* An jenen Tagen, wo Sie den Patienten nicht besuchen können, sollten Sie kurz auf der Abteilung anrufen. Es ist besser, täglich einige wenige Neuigkeiten zu erfahren, als beim nächsten Krankenhausbesuch ein paar Tage später herausfinden zu müssen, daß sich die Situation verändert hat (ganz abgesehen von der damit verbundenen Unruhe und Angst).
7. *Überstürzen Sie nichts, wenn Sie unzufrieden sind.* Wenn Sie der Meinung sind, daß die Ärzte und Krankenschwestern den Patienten nicht zufriedenstellend betreuen und pflegen, sollten Sie sich fragen, ob Sie in Wahrheit vielleicht eine Wut auf die Krankheit haben. Häufig reagieren wir so, daß wir den Übermittler der schlechten Nachricht zum Sündenbock machen. Vergewissern Sie sich, daß Sie nicht von diesem Gefühl beherrscht werden, wenn Sie sich beschweren. Nehmen Sie sich ein wenig Zeit, um sich über Ihre Gefühle klarzuwerden, bevor Sie etwas unternehmen.

Wenn Sie sicher sind, daß die Betreuung und Pflege unbefriedigend sind, dann teilen Sie dies der Krankenschwester so sachlich wie möglich mit. Sollte sich die Situation daraufhin nicht verändern, sollten Sie zunächst erwägen, ob Sie sich an den Ombudsmann des Krankenhauses, den Vertreter der Patienten oder an den Leiter des Krankenhauses wenden sollten. Tun Sie dies erst, wenn es unumgänglich ist, da dieses Vorgehen dazu führt, daß sich die Pflege und Betreuung des Patienten in einer Atmosphäre der Feindseligkeit abspielt, was in der Folge auch aus dem einfachsten Gespräch eine komplexe Angelegenheit macht.

8. *Anerkennen Sie gute Arbeit.* Ärzte und Krankenschwestern haben ihren Beruf ergriffen, weil sie Menschen helfen wollen, und es freut sie zu hören, daß sie gute Arbeit geleistet haben. Ein paar Dankesworte oder ein kleiner Dankesbrief (wenn Ihnen dies angebracht erscheint) bedeutet ihnen viel. Dies trägt auch dazu bei, daß Ärzte und Krankenschwestern sich dem nächsten Patienten gegenüber noch hilfsbereiter verhalten. Sogar Ärzte sind nur Menschen.

Robert Buckman, Was wir für Sterbende tun können. Praktische Ratschläge für Angehörige und Freunde. Übersetzt von Odette Brändli und Evi Glauser © der dt. Übersetzung: KREUZ VERLAG, Stuttgart 21991, S. 232-236.