Ein Unternehmen der LUKS Gruppe

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Luzerner Kantonsspital

Zentrum für Intensivmedizin

Highlights quer durch die Intensivmedizin

12. Pflegekongress für Intensivmedizin

8. Mai 2023

Carolin Moewes
Pflegefachfrau Intensiv- und Anästhesiemedizin
Bachelor of Arts (Pflegepädagogik)

herzlich, kompetent, vernetzt

Schwerpunkte

- Definition Highlights
- Highlights für Pflegekräfte
- Kommunikation als Highlight
- Kommunikation als Fachkompetenz
- Kriterien professioneller Kommunikation
- Auswirkungen und Folgen von Kommunikation
- Kommunikation in verschiedenen Situationen
  - Alltagssituation der Pflegekräfte
  - Kommunikation mit Patienten
  - End of Life Situation
  - Organspende
  - Notfallsituation
  - Interdisziplinäre und interprofessionelle Kommunikation
- Take home message

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Definition Highlights

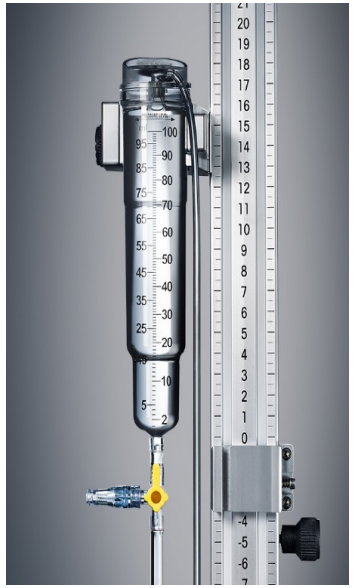
- Höhepunkte
- Glanzpunkt eines Ereignisses
- «Glanzlichter»

Definition Highlights für Pflegende

- Hightech bzw. hochkomplexe Patienten inkl. medizinischer Geräte
- Herausforderungen
- Der Kampf um Leben und Gesundheit eines Menschen
- Das was wir sehen
- Ereignisse die im Kopf bleiben
- Bilder die wir nie vergessen

Highlights

Hightech-Medizin/Technik



luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Reden IST Pflege und Sprache IST wie Medizin

Kommunikation ist die grundlegende Art und Weise des Seins

Kommunikation

…was und wie jemand kommuniziert hat hohe Aussagekraft über diese Person

…sie verbindet uns alle und ohne Kommunikation wäre ein Miteinander kaum denkbar

Im Umgang mit Patienten und Angehörigen haben wir eine große Verantwortung

Diese komplexen Behandlungssituationen, das Eintreten unvorhersehbarer Ereignisse, die ständige Bereitschaft instabile, vital bedrohte Patienten aufzunehmen bedeutet für alle Beteiligten eine besondere Herausforderung. Vor allem gelingende Kommunikation spielt eine entscheidende Rolle für eine Patientenversorgung zum Wohle der Patienten. (Janssens &Jöbges 2022, S. 585)

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Warum dieses Highlight/Thema?

- Die aktuelle Denk- und Sprachroutine im Pflegealltag weist alarmierend auf eine *vieldeutige*, *floskelhafte*, *weniger vertrauenserweckende* und dem Menschen ferne Kommunikation hin
- *Rauer*, *ironischer* und teilweiser *zynischer Sprachgebrauch*
- Das *Bewusstsein ist verloren gegangen* („die guten heilsamen Worte“)
- *Sensibilisierung* des Sprachbewusstseins und der Gesprächskompetenzen
- Gerade im Gesundheitswesen ist eine *gezielte und bewusste Kommunikation* von höchster Bedeutung

Kommunikation auf Intensivstation hat höchste Priorität, sie ist buchstäblich lebensnotwendig!

Kommunikation als Highlight

- Kostbares Potenzial
- Wir sind in der Lage mit Worten die Welt zu bewegen
- Bedingt Flexibilität und Einfühlungsvermögen
- Der insgesamt **raue Umgangston**
  - Kostet Kraft
  - Verengt die Wahrnehmung
  - Benennt das Nötigste
  - Erschöpft Menschen
  - Mindert die Pflegequalität

„Die gelingende Kommunikation ist entscheidend für die Patientenversorgung zum Wohle der Patienten, aber auch der Angehörigen“

Kommunikation als Fachkompetenz

- Kommunikation Ist lernbar (V. Abati S. 20)
- Gesprächs- und Sprachkompetenzen stellen eine grundlegende Pflegefachkompetenz dar
- Man kann nicht nicht kommunizieren (Watzlawick, S. 14)
- Die nonverbalen Anteile sind wichtiger als die Worte (Studie Jacob et. al 2012)
- Botschaften können vom Empfänger anders verstanden werden als vom Sender gemeint

Anteile der Kommunikationskompetenz

Verbale und nonverbale Anteile	Wahrnehmungsfilter
Abfolge der Wahrnehmung	Wahrnehmungsperspektive

V. Abati 2019, S. 24

<u>Kompetenz durch Erkenntnisschritte</u>

- Metaebene einnehmen
- Druck erzeugt Gegendruck
- Resonanzen als Spiegelbild
- Weniger ist mehr u.v.m.

S. Mantz 2023, S. 58 ff.

Lösungsschritte zum Kompetenzaufbau

- Beginnen Sie zu hören was Sie sagen, dann können Sie darauf Einfluss nehmen
- Die Verantwortung für die eigenen Worte zu tragen
- Mit Humor Gesprächskompetenzen im Gesundheitswesen etablieren
- Sprachsensibilität
- Selbstbestimmt und würdevoll kommunizieren
- Jedes Gespräch als neu und einzigartig sehen
- Gespräche sind lebendig
- Sie folgen keinem Standard und keiner Kommunikationsregel

S. Mantz 2023, S. 49 u. S. 77

Kriterien professioneller Kommunikation

- Vertrauensfördernd
- Wertfrei
- Neutral
- Inhaltlich korrekt
- Kompetent
- Verständlich
- Stress abbauend

Die Basis guter Kommunikation bildet also nicht in erster Linie die positive Absicht des Senders, sondern vor allem das Wie.

Kommunikation hat nichts mit Wissen zu tun, sondern mit können.

Die Qualität der Gesprächsmomente ist wesentlich nicht die Quantität.

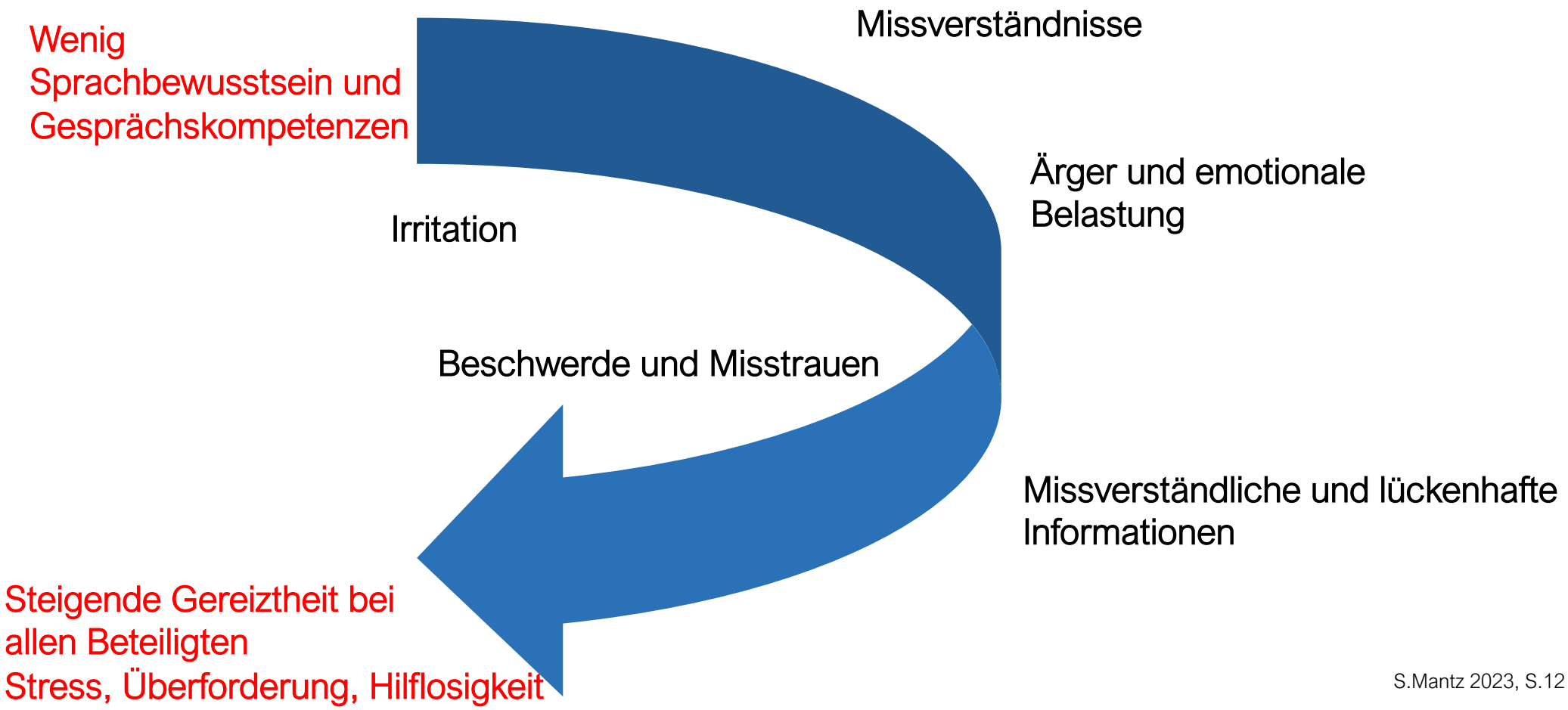
Auswirkungen von Kommunikation

- Wohlbefinden und Gesundheit
- Heilungsverlauf
- Kooperationsbereitschaft
- Zufriedenheit und Sicherheit
- Effizienz im Team
- Pflegequalität
- Auf die Psyche von Patienten und Angehörigen

- <u>Aber auch</u> Missverständnisse, Konflikte, Gefühlsverletzungen, Vermeidung von bestimmten Reaktionen etc. können entstehen

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Folgen Misslungener Kommunikation



S.Mantz 2023, S.12

Kommunikationsfallen

- „nicht aussprechen“ von Irritationen und Missstimmungen
- Viele wollen aus einer Mücke kein Elephanten machen
- Niemanden zu nahe treten oder verletzen
- Eindruck nicht erwecken „sich aufzuspielen“

<u>Folgen:</u> Schweigen ist fatal

löst sich nicht auf

Unbewusst gespeichert

häufig noch verstärkt

Kritik – Konflikt - Krise

Beispiele aus täglichen Alltagssituationen

…folgende Sprachgewohnheiten spiegeln das Erleben, das Empfinden und die gefühlte Realität vieler Menschen im beruflichen Alltag wieder

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

…die 1 ist heute wieder anstrengend

…wer möchte das Polytrauma

…wo können wir Ihn zwischenparkieren

…man der nervt mich jetzt aber

…das Herz kommt gleich

…Sie sind das Beste Pferd im Stahl

…Priorität 1 hat Bett 6

…jetzt ist die schon wieder krank

…die Broncho ist im 9

…Joker-Patient

- Jedem Menschen ist sein Name in gewisser Weise heilig
- Patient hört gern sein Name
- Name vergessen, verwechseln oder verstümmeln – trifft Patienten wie Körperverletzung
- Dieses Gefühl nicht als Person wahrgenommen zu werden verstärkt sich in Ausnahmesituationen
- Kein Namensloser und keine Nummer
- Fehlende Menschlichkeit fördert das Gefühl von Verlorenheit, Misstrauen und mindert die Glaubwürdigkeit

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

Druck und Stress im Denken und Reden

…Sie müssen sich gedulden

…ich muss zur Besprechung

…da müssen Sie nochmal nachfragen

…wir müssen mal abwarten

…die Angehörigen machen Stress

…war ein stressiger Dienst

…wir müssen noch schnell Medikamente geben

Diese Worte aktivieren, provozieren und verstärken Stressoren im Inneren und Äußeren.
Gefühle, Gedanken, sprachlicher Ausdruck und Handlungen aller Beteiligten
Verlieren sich in Hektik, Gereiztheit und Druck.

Folgen:

- Druck, Zwang
- Erschöpft
- Macht nervös
- Stressfokussierung
- Weckt Trotz und Widerstand

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

Keine Zeit

…eine *Sekunde* bitte

…dauert nicht lange

…einen kleinen *Moment* bitte

…geht *gleich* los

…ich bin *gleich* wieder da

…der Arzt kommt später noch einmal

Der Mensch fühlt sich nicht ernst genommen und getrieben.
Je enger die Zeitkorridore je grösser die emotionale Abhängigkeit, umso wesentlicher ist klare, eindeutige Antworten die Orientierung geben.
Die Schlüsselworte erhöhen zusätzlich den inneren Druck.

Folgen:

- Unglaubwürdig
- Verwirrend
- Täuschend
- Floskelhaft
- Verbreitet Stress und Unruhe, wenig wertschätzend

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

Gesunde oder kranke Sprache?

…ich werde wahnsinnig

…das geht mir an die Nieren

…der macht mich verrückt

…meine Nerven liegen blank

…mich trifft der Schlag

…auf dem Zahnfleisch kriechen

Negative innere Bilder aktivieren belastende körperliche Reaktionen und Empfindungen im Menschen.
Der dazugehörige Wortlaut trägt die Bilder in das Umfeld und „steckt andere an“.

Folgen:

- Entmutigend
- Stressorientiert
- Kraftlos
- Ironisch
- Zynisch und doppeldeutig

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

Eindeutig oder vielsagend?

…eigentlich sind die Werte ganz gut

…vielleicht machen wir das später

…eigentlich sollten wir heute den Verband wechseln

…eigentlich ist das nicht schmerzhaft

…das sollten wir eigentlich mal besprechen

…eigentlich hab ich Feierabend

Füllworte bieten in Aussagen einen hohen Interpretationsspielraum und schaffen so Verwirrung und Missverständnisse.
In Stresssituationen verstärken sie angstorientierte Stimmungsbilder und aktivieren alle damit verbundenen Verhaltensweisen.

Folgen:

- Irritierend
- Verwirrend
- Zweifelhaft
- Fahrig
- Verantwortungslos und nebensächlich

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

Problemorientiert oder lösungsorientiert

…mach dir keine Sorgen

…das hat keine Bedeutung

…bleiben Sie sitze, damit Sie nicht fallen

…ich habe Sie nicht vergessen

…das weiß ich nicht

…das ist ungünstig jetzt

Problemorientiertes Denken und Sprechen aktiviert ein problemorientiertes Handeln.
Die Worte, Bilder und Emotionen lenken den Geist und die Aufmerksamkeit in das „Problem“ und bringen genau das hervor, was nicht gewünscht ist.

Folgen:

- Wenig kompetent
- Ablehnend
- Angstorientiert
- Problemorientierung
- Schlechte Laune, irritierend, anstrengend

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

Gewaltig oder friedliebend?

…schießt los

…ich explodiere gleich

…wenn müssen wir abführen?

…ich leg Sie mal flach

…auf die Folter spannen

Bombenwetter/ Bombenstimmung

Worte des Krieges und der Gewalt wecken kämpferische Reaktionen.
Bei Menschen, die echte kriegerische Zeiten erlebt haben, werden dadurch möglicherweise schmerzhafte Erinnerungen und Ängste geweckt.

Folgen:

- Angst
- Ausgeliefert sein
- Unmenschlich
- Grob
- Wenig sensibel, kalt

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

Patient ist gerade zum radiologischen, diagnostischen Eingriff.
Angehörigen hat man gesagt es dauert ca. 1h.
Nach einer Stunde Angehörige klingeln, möchten zu ihrem Mann und Vater.

Schichtleitung vertröstet: er ist immer noch in der Intervention.
Angehörige: das kann nicht sein, ich komme aus der Pflege, das dauert nicht so lange.
Schichtleitung: Vertröstet, fragt nach und bittet ½ h zu warten und fragt ob dies o.k. sei.
Angehörige: Nein nix ist o.k. Sie bittet um Gespräch mit OA
Schichtleitung: organisiert dies, teilt dies mit und denkt alles wird gut.
Angehörige: nimmt Schichtleitung zur Seite, wissen Sie das kann nicht sein und ist sehr euphorisch, erbost und teilweise ungehalten.
Schichtleitung: bleibt ruhig, versucht zu beruhigen und bietet Lösung an zur Intervention zu gehen und zu schauen ob alles o.k sei

Angehörige meinen es nicht böse, befinden sich in einer absoluten Ausnahme- bzw. Stresssituation.
Solche Situationen niemals persönlich nehmen. Sie haben das Bedürfnis nach Sicherheit, Klarheit, Vertrauen und Verständnis u.s.w.
Wichtig nicht problemorientiert sondern Lösungsorientiert denken und handeln.

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Alltagssituationen auf Intensivstation»

Eintritt 40 min. reanimierter Patient
Rettungsdienst hat nach 40 min. aufgrund Aussichtlosigkeit aufgehört
5 Minuten keine weiteren BLS/AED Maßnahmen mehr erfolgt
Plötzlich hat Patient ROSC
Patient wird ins Spital auf die IPS gebracht

Spätdienst: übernimmt, stabilisiert
OA-Tagdienst: lässt Angehörige kommen, spricht mit Ihnen, klär REA-Status: Nein
Teilt dies Pflegekraft mit und sagt gleichzeitig REA-Wagen kann raus
Pflegekraft: o.k., denkt jetzt ist alles eingestellt, Nachtdienst kommt 10 min.
Nachtdienst-Pflege: bekommt übergeben es wird nix mehr gemacht
Nachtdienst-OA: ganz empört, nein, wir machen alles, das ist eine **Fehlinformation**
Nachtdienst-Pflege: versteht die Welt nicht mehr
OA-Tagdienst: hat aber leider auch Garnichts dokumentiert gehabt

Achtung vor doppeldeutigen Aussagen und fehlender Dokumentation.
Weiterhin Schnittstellen Kommunikation nach festen Schema einhalten.

Wichtig!

Man kann jederzeit missverstanden werden.

Ohne Rückfragen, kann man nie wirklich wissen, ob der andere das verstanden hat, was man sagen wollte.

Kompetenz in der Kommunikation beginnt erst, wenn Sie mit Menschen die eine schlechte Grundstimmung haben gut kommunizieren können.

„Das berühmte richtige Wort zur richtigen Zeit“.

„eindeutige Aussagen“ – geben Orientierung, Sicherheit, bauen Vertrauen auf und bringen Ihre Kompetenzen zum Ausdruck

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in Extremsituationen (Angehörige)

- Die Kognition wird eingeschränkt
- Verengt die Wahrnehmung und Sichtweise
- Fördert Unkonzentriertheit (S. Mantz 2023, S.12)
- Die Aufnahme und Verarbeitung wird verlangsamt/beeinträchtigt
- Negative Signale werden stärker wahrgenommen
- Ungünstiges wird stärker negativ empfunden
- Nonverbale und paraverbale Anteile der Kommunikation werden stärker wahrgenommen als die verbalen Anteile
- Angehörige reagieren viel sensibler
- Entscheidungen sind schwieriger zu treffen und werden von „Emotionen“ gefärbt (V. Abati 2019, S. 35)

Kommunikation in Extremsituationen

Intensivstation – Angehörige – Familienmitglieder – belastende Situationen (Zwischen Leben und Tod)

Wichtig!

Kompetent und glaubwürdig kommunizieren Sie nur, wenn die Informationen:

- Konsistenz
- Konsens
- Kongruenz

(V. Abati 2019, S. 40)

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in Extremsituationen

Angst und Stress sind normale Reaktionen auf stark belastende Situationen

Empathie

Sprechweise (Pausen, Tempo und Unterbrechungen)

Schweigen aushalten

„interne“ Störungen vermeiden

Bedürfnisse des Gegenüber stehen im Zentrum

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Empfehlungen zur Kommunikation und zum Umgang mit Angehörigen

- Verhalten Sie sich ruhig und zurückhaltend
- Lassen Sie Angehörige ausreden
- Geben Sie Fehler und Versäumnisse offen zu und entschuldigen Sie sich
- Angriff ist nicht persönlich gemeint
- Hinter jedem Ärger verbirgt sich meistens Besorgnis
- Haken Sie bei pauschalen Aussagen durch Gegenfragen nach
- Fragen Sie Angehörige nach konkreten Wünschen oder Vorschlägen zur Verbesserung der Situation
- Signalisieren Sie den Angehörigen, das sie Verständnis für Ihre Wünsche haben
- Ggf. sachlich erläutern, warum Sie diese evtl. nicht erfüllen können

Zum professionellen Umgang mit Angehörigen (friedrich-verlag.de)
https://www.friedrichverlag.de/pflege-demenz-palliativ/angehoerige/zum – professionellen – umgang – mit - angehoerigen.

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «End of Life Situationen»

Breaking Bad News

Spikes-Strategie

SPIKES-Modell

Überbringen schlechter Nachrichten

S	*Setting*	ruhige Atmosphäre herstellen; Störung verhindern; ggf. Angehörige mit einladen
P	*Patientenstand* erfragen	„Was wissen Sie bereits?“
I	*Interesse* erfragen	„Möchten Sie alles wissen?“
K	*Krankheitszustand* erläutern	Ankündigung: „Ich habe keine guten Nachrichten für Sie.“; kurz und präzise Informationen geben
E	*Emotionen* zulassen	empathisch spiegeln
S	*Strategie*	weiteren Plan erörtern; Patienten zusammenfassen lassen

didaktisch angepasst und übersetzt nach „SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News:Application to the Patient with Cancer“ WALTER F. BAILE, ROBERT BUCKMAN, RENATO LENZI, GARY GLOBER, ESTELA A. BEALE, ANDRZEJ P. KUDELKA

VALUE-Strategie

V	Value	Wertschätzende und respektvolle Kommunikation
A	Acknowledge	Anerkennen der Gefühle und Einstellung der Angehörigen
L	Listen	Zuhören, Angehörige (aus)reden lassen
U	Understand	Den Patienten als Menschen verstehen und darüber reden (lassen)
E	Elicit	Zu Fragen ermutigen

…ist kein Generalrezept, bietet aber einen guten gedanklichen Rahmen zur Strukturierung und Planung der Situation

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation bei «Organspende»

Welche Bedürfnisse stehen für Angehörige im Vordergrund?

THE SWISS DONATION PATHWAY
MODUL V
FAMILIENBETREUUNG UND KOMMUNIKATION
Empfehlungen zum Thema
Betreuung und Kommunikation von Angehörigen von potenziellen Organ- und Gewebespendern
swiss trans plant
CNDO
Nationaler Ausschuss für Organspende
Comité National du don d'organes

Es sind Bedürfnisse nach

- Sicherheit
- Klarheit
- Vertrauen
- Kompetenz
- Verständnis u.v.m

<u>Wichtige Punkte</u> für Angehörige in End-of-Life-Entscheidungen ist die Sicherstellung, dass

- Der Patient in seiner Gesamtheit gesehen wird
- Die Familie Einfluss auf die Entscheidung nehmen kann
- Der Patient bis zu seinem Tod medizinisch und pflegerisch begleitet wird
- Der Patient nicht aufgegeben wird und weiterhin eine fürsorgliche Pflege erhält (Vanden Bergh 2015, S.58)

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation bei «Organspende»

Worauf haben wir selbst Einfluss?

- Gute Vorbereitung/Gesprächsplanung
- Setting
- Zeit
- Störfaktoren
- Augenkontakt, Körperhaltung, Wortwahl, Formulierungen, Tonalität

Welche Faktoren beeinflussen die Entscheidung?

- Informationen, die während der Anfrage diskutiert werden
- Fehlendes Verständnis des Hirntodkonzepts
- Umstände und Atmosphäre bei der Anfrage
- Zeitpunkt der Anfrage

Priorität hat im gesamten Prozess die Frage: „Was hat oder hätte der Patient gewollt?“

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation bei «Organspende»

Was ist besonders wichtig?

- Krankengeschichte und wichtige Informationen des Verlaufes kennen und sicher vermitteln
- Fachlich absolut sicher sein
- Klarheit und Vereinbarungen zwischen Arzt und Pflegekraft
- Redundanzen vermeiden, aber wichtiges wiederholen
- Keine eigene Meinung aufdrängen
- Nach dem ansprechen schlechter Nachrichten bewusst eine Pause machen
- Nachfragen ob Informationen genügend verständlich sind
- Auf Gefühle achten
- Sprachtempo, langsam und ruhig
- Auf Unterbrechungen eingehen
- Angebot machen z.B. „wollen Sie einen Moment allein sein“, „wollen Sie etwas trinken“
- Nicht alles in einem Gespräch unterbringen

Kommunikation bei «Organspende»

Welche Wortwahl ist besser?

Wir haben versucht, ihn/sie zu retten.	Der Hirntod ist eingetroffen.
Sein Gehirn ist nicht mehr lebensfähig.	Sie ist gestorben.
Es gibt keine Hoffnung mehr.	Die Maschine versorgt den (toten) Körper mit Sauerstoff.
Die Verletzungen waren mit dem Leben nicht mehr vereinbar.	Die Verletzungen haben zum Tod geführt.

(Abati 2019, S. 70)

Thema direkt angehen
Eindeutige Sprache
Klare, deutliche Worte
Umher schweifen o. schonende Wortwahl verwirrt nur
Abklären ob noch fragen sind und sicherstellen das alles verstanden wurde

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Kommunikation in «Notfallsituationen»

- Der “Leader” hat den Überblick
- 10 für 10 Prinzip
- Horizontale Hierarchie (jeder kann auf Probleme hinweisen)
- Direkte Ansprache von Personen mit Namen
- Klare Kommunikation/Instruction
- Klare Rollen und Aufgabenverteilung
- Gemeinsame Entscheidungsfindung
- Wertschätzende Kommunikation
- Aktionen kommunizieren („Tubus ist drin“, 1mg Supra verabreicht,…..)
- ggf,. Wiederholen von mündlichen Anordnungen
- Nachbesprechung

3 C-Regel „clear instructions, citing names, closing the loop“

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Interdisziplinäre und interprofessionelle Kommunikation im Team

Jeder dritte Fehler auf Intensivstation ist durch mangelhafte Kommunikation bedingt (St. Pierre et al., S.7)

…fehlerhafte Übergaben für 65% der Behandlungsfehler verantwortlich (Mokry et al., S. 190)

…eine effektive Kommunikation muss interdisziplinär und interprofessionell funktionieren

…auch Angehörige müssen in die Kommunikation mit eingebunden werden

…eine strukturierte horizontale Kommunikation ist nicht überall etabliert

…Konflikte (Prognose/Entscheidungen am Lebensende) in der teamspezifischen Kommunikation, können durch regelmäßige Teambesprechung evaluiert und verbessert werden

Maßnahmen: Teambesprechungen, Checklisten, Schulungen, Übergabe-Algorithmus, wertschätzende Atmosphäre, Reflexion nach kritischen Situationen, konstruktive Zusammenarbeit

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Take home Message

Gute Kommunikation als Schlüssel zur erfolgreichen Zusammenarbeit.

Kommunikationsmängel stellen die Ursache für Fehler und Missverständnisse da.

Nur durch eine gut funktionierende Zusammenarbeit mit klarer Kommunikation können Fehler reduziert werden, die Berufszufriedenheit verbessert werden und die Leistung gesteigert werden.

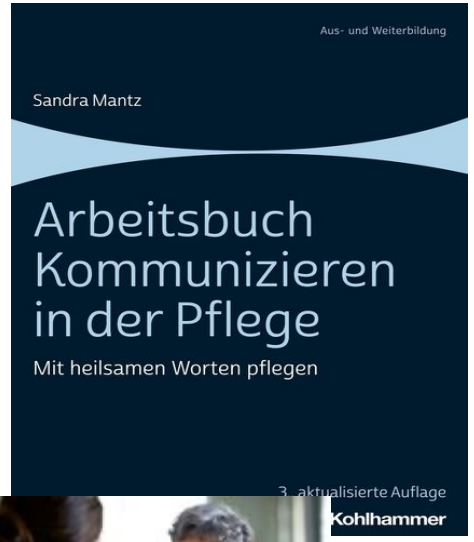
Gesprächs- und Dialogkompetenz sowie Sprachbewusstsein zeigen sich weniger im Wissen als vielmehr im Können. Bewusstheit in der Kommunikation spart Kraft und Zeit.

Worte wirken gefühlt, gedacht, geschrieben, gehört und gesprochen. Sie können mit einem einzigen Wort Welten bewegen.

Konfliktsituationen – Missverständnisse – falsche Interpretationen – psychische Lage von betroffenen Personen….erkennen und wahrnehmen und dann lösungsorientiert handeln und sprechen ist die große Kunst (WWSZ d.h. warten – wiederholen –spiegeln – zusammenfassen)

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN



Luzerner Kantonsspital
Zentrum für Intensivmedizin
Spitalstrasse
6000 Luzern 16