

Schwierige Patienten im Krankenhausalltag — Wie gehen wir mit Ihnen um?

zur ärztlichen Perspektive: Dr. Hans Willner, Berlin

Stichworte zum moderierten Gespräch aus ärztlicher Perspektive

- Wer sind die „schwierigen Patienten“?
- Patienten spiegeln einen Querschnitt aus der Bevölkerung
- deshalb auch häufig Menschen, die in ihrem Kommunikationsverhalten schwierig sind, die hohe Ansprüche stellen, die aggressiv agieren und reagieren, die ihre Bedürfnisse nicht gut zum Ausdruck bringen können und vorwurfsvoll reagieren, wenn sie nicht in erwarteter Weise wahrgenommen werden usw.
- eine besonders anspruchsvolle Gruppe stellen die alten Patienten mit dementiellen Problemen dar
- häufig sind auch die Angehörigen von Patienten zusätzlich „schwierig“
- strukturelle Probleme des Krankenhausalltags erschweren grundsätzlich die Zuwendung zu Patienten, insbesondere Arbeitsverdichtung und Personalabbau als Folge der Verknappung finanzieller Ressourcen
- „Basisfertigkeiten“ in der Kommunikation und Interaktion mit Patienten halte ich für unerlässlich
- diese soll die Mitarbeiter befähigen, die Patienten dort „abzuholen“, wo ihre Bedürfnisse liegen
- gleichzeitig sollen sie für die Mitarbeiter ein professionelles „Handwerkszeug“ liefern, neben den Patienten auch mit sich selbst achtsam und sorgsam umzugehen
- im Rahmen eines christlichen Krankenhauses ist hier der Grundsatz „Liebe deinen Nächsten wie dich selbst“ sehr hilfreich
- es kann nicht erwartet werden, dass diese „Basisfertigkeiten“ in der Kommunikation von den Mitarbeitern „mitgebracht werden“
- diese sollten im Rahmen von internen oder externen Weiterbildungen erlernt werden
- es gibt verschiedene hilfreiche psychologische Ansätze dazu, nach meiner Erfahrung in erster Linie die Gesprächspsychotherapie, die solche „Basisfertigkeiten“ vermittelt (Stichworte: Kongruenz mit sich selbst, Akzeptanz des Gegenübers ohne Vorbedingungen, einführendes Verstehen in die Problematik des anderen)
- des Weiteren zum Beispiel die themenzentrierte Interaktion (TZ!) und andere
- sehr wichtig ist der Zusammenhalt im multiprofessionellen Team
- dieser kann z. B. helfen, die Aufgaben untereinander zu verteilen, wenn die Kommunikation zwischen einem Patienten und einem Mitarbeiter besonders schwierig ist (ein anderer kann eventuell den Hauptkontakt übernehmen), den eigenen Blick zu erweitern, sich allein gelassen fühlen, bei schwierigen Anforderungen sich gegenseitig zu unterstützen und zu stärken, wo es geht
- Rückendeckung durch die Abteilungsleitung ist besonders wichtig bei grenzüberschreitenden Patienten, um ggf. sich schützend vor Mitarbeiter zu stellen oder auch im extremen Fall nach der notwendigen medizinischen Versorgung sich in angemessener Art und Weise von einem Patienten zu trennen
- insgesamt ist die Situation, Patient zu sein, sowohl als Chance als auch als Problem zu betrachten

- die Chance liegt darin, einem Patienten in einer besonders empfindsamen Situation zu begegnen und dabei durch menschliche Wärme und Freundlichkeit Tore zu öffnen, die eventuell vorher verschlossen waren
- die Probleme liegen darin, dass Menschen sich als Patienten als besonders verletzlich und oft auch hilflos fühlen, je nach Erkrankungen mit unausweichlichen künftigen Einschränkungen konfrontiert sind, manchmal auch mit der Nichtheilbarkeit ihrer Erkrankung
- deshalb gehören sowohl hohe fachliche Kenntnisse als auch die beschriebenen kommunikativen Fertigkeiten zusammen zu einem Anforderungsprofil an einen Arzt oder auch eine/n Krankenpfleger/-schwester
- als modernes Dienstleistungsunternehmen steht jedes Krankenhaus vor der Aufgabe, sich den beschriebenen Aufgaben möglichst professionell zu stellen