



KRISENKOMMUNIKATION MIT PATIENT*INNEN



WORUM GEHT ES?

Bei Krisen oder Ausnahmesituationen ist eine besonnene, einfühlsame und gleichzeitig zielgerichtete und offene Kommunikation mit Patient*innen und Angehörigen in der ambulanten Versorgung sehr wichtig. Warum?

1. Sicherheit der Patient*innen: In Krisensituationen ist es entscheidend, dass Patient*innen und ggf. Angehörige über die aktuellen Risiken und notwendigen Schutzmaßnahmen informiert sind, um in ihrer häuslichen Umgebung die richtigen Entscheidungen zu treffen und ihre Sicherheit zu gewährleisten.
2. Reduzierung von Ängsten: Katastrophen können Ängste und Unsicherheiten auslösen, gerade wenn man alleine lebt. Durch regelmäßige Informationen und Erklärungen können Pflegefachpersonen dazu beitragen, Ängste zu lindern und den Patient*innen ein Gefühl der Kontrolle zu geben.
3. Koordination der Versorgung: Sollte es zu Veränderungen in der Versorgung kommen, sorgt eine gute Kommunikation dafür, dass Patient*innen und Angehörige über Änderungen informiert sind, z.B. bezüglich der Medikamentenverfügbarkeit oder der Notwendigkeit von Evakuierungen.

ZIELE, DIE ICH ERREICHEN KANN

- Für Sicherheit sorgen
- Ängste reduzieren
- Versorgung aufrechterhalten
- Selbsthilfe und Resilienz fördern

WAS BRAUCHE ICH?

- Aktuelle Informationen zur Gefahrenlage und zu notwendigen Maßnahmen
- Informationen über die spezifische (Versorgungs-)Situation von Patient*innen und Angehörigen

WER KANN MICH UNTERSTÜTZEN?

Kolleg*innen im Team + Leitungspersonal

Kommune

ggf. Hausärzt*innen





KRISENKOMMUNIKATION

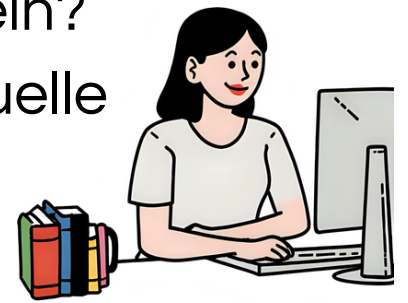
SCHRITT FÜR SCHRITT



1

VORBEREITUNG UND INFORMATION

Bevor du mit Deinen Patient*innen sprichst, informiere Dich über die aktuelle Situation. Welche Risiken bestehen aktuell? Wie schätzen Stadt/Kommune/Gesundheitsbehörden die Lage ein? Welche Maßnahmen sind notwendig? Und wie ist die individuelle Situation Deiner*s Patient*in? Halte Dir alle wichtigen Informationen bereit, damit Du gut informiert bist.



Achte auf eine ruhige und freundliche Gesprächs-atmosphäre

2

KLARE INFORMATIONEN GEBEN

Erkläre Deinen Patient*innen die Situation in einfachen und verständlichen Worten. Achte darauf, dass Du die Informationen klar und präzise übermittelst.

3

BEDÜRFNISSE ERFRAGEN UND HANDLUNGSANWEISUNGEN GEBEN

Frage zuerst nach individuellen Bedürfnissen und Sorgen. Höre aktiv zu und zeige Verständnis für die Anliegen. Gib dann klare Handlungsanweisungen. Stelle sicher, dass die Anweisungen verstanden werden.



UNTERSTÜTZUNG ANBIETEN UND HILFE VERMITTELN

4

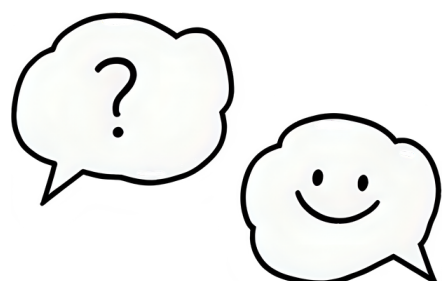
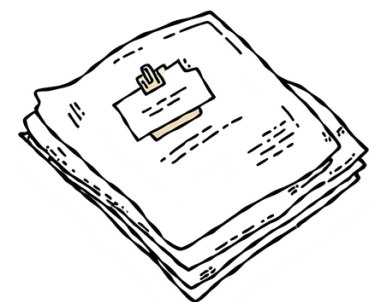


Biete Unterstützung durch den Pflegedienst an, sei es durch Telefonanrufe oder das Bereitstellen von Hilfsmitteln. Vermittle bei Bedarf weitere Hilfen. Stelle sicher, dass relevante Notrufnummern für Deine Patient*innen verfügbar sind.

5

DOKUMENTATION UND NACHFASSEN

Halte alle Gespräche und Maßnahmen in den Patienten*innenakten fest, damit alles nachvollziehbar ist und Du bei Bedarf darauf zurückgreifen kannst. Plane regelmäßige Nachfragen ein, um sicherzustellen, dass es Deinen Patient*innen gut geht und sie die Informationen befolgen.



6

FEEDBACK EINHOLEN

Frage Deine Patient*innen nach ihrem Feedback zur Kommunikation und den Maßnahmen. Dies zeigt, dass Du ihre Meinung wertschätzt.

7

SELBSTFÜRSORGE NICHT VERGESSEN

Achte auch auf Dich selbst, nimm Dir in belastenden Krisensituationen bewusst Pausen und suche Dir Unterstützung, wenn Du sie brauchst.

