



# KRISENKOMMUNIKATION MIT PATIENT\*INNEN



## WORUM GEHT ES?

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

Warum?

1. Sicherheit der Patient\*innen: In Krisensituationen ist es entscheidend, dass Patient\*innen und ggf. Angehörige über die notwendigen Schutzmaßnahmen der Einrichtung informiert sind, damit sie sich so verhalten können, dass ihre Sicherheit und die anderer Patient\*innen oder Bewohner\*innen gewährleistet werden kann.

2. Reduzierung von Ängsten: Katastrophen können Ängste und Unsicherheiten auslösen, gerade auch in „fremden“ Umgebungen. 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.

## 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

## WER KANN MICH UNTERSTÜTZEN?

Kolleg\*innen im Team + Leitungspersonal  
Kommune





# 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 die Einrichtungsleitung/Stadt/Kommune/Gesundheitsbehörden die Lage ein? Welche Maßnahmen sind notwendig? Halte Dir alle wichtigen Informationen bereit, damit Du gut informiert bist.



### 2

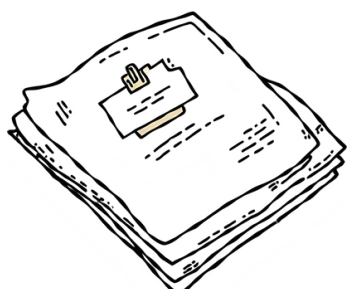
#### KLARE INFORMATIONEN GEBEN

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.



### 4

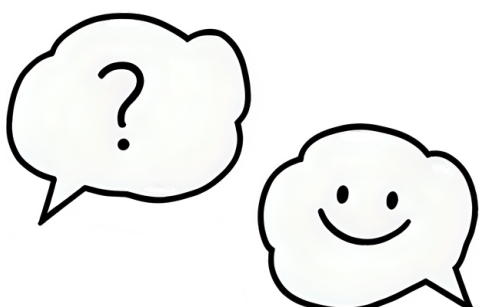
#### DOKUMENTATION

Halte alle Gespräche und Maßnahmen in den Patient\*innenakten fest. So kannst Du sicherstellen, dass alle Informationen nachvollziehbar sind und Du sowie Deine Kolleg\*innen bei Bedarf darauf zurückgreifen können.

### 5

#### IM GESPRÄCH BLEIBEN

Bleibe mit den Patient\*innen im Gespräch. Frage regelmäßig nach, ob Fragen oder Sorgen bestehen und behalte gemeinsam mit Deinen Kolleg\*innen im Blick, ob die besprochenen Maßnahmen Anwendung finden.



### 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.

