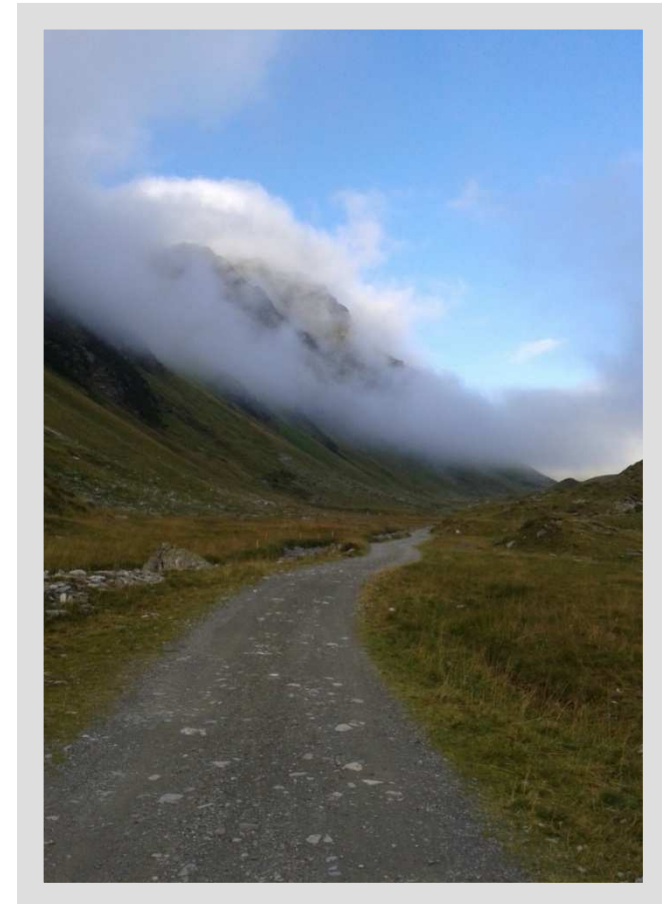


Die Bedeutung der Kommunikation und Beratung im Gesundheits- und Krankenpflegeberuf

Wie Auszubildende der Gesundheits- und Krankenpflege den Wert der Patientenkompetenz als ein zentrales Ausbildungsziel erleben können

Christa Santner BFI BildungsGmbH Salzburg
Lehrerin für Gesundheitsberufe



Wie erleben Auszubildende den Praxisalltag im Krankenhaus?



- häufig als eine medizin- und systemorientierte Tätigkeit
(so stehen z.B. med. Diagnostik & Therapien, standardisierte Tagesabläufe, Routinearbeiten im Vordergrund)
- alles soll möglichst effizient abgearbeitet werden....
- *(„das Läuten der PatientInnen“ stört nur die Arbeitsabläufe...)*
- für Gespräche mit PatientInnen bleibt häufig keine Zeit.....
- eher stehen PatientInnen mit ihren Krankheiten im Vordergrund, als mit ihrer Gesundheit....

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Zentrale Ausbildungsziele sind daher:



- Die Auszubildenden nehmen einen Perspektivenwechsel vor und zwar: **weg von der Systemorientierung und hin zur Patientenorientierung** (das ist sehr schwierig in der Rolle als PraktikantIn!)
- Die Auszubildenden nehmen nicht nur die Krankheit von PatientInnen wahr, sondern auch ihre **Gesundheit und den Stand deren Gesundheitskompetenz**

Dazu ist es wichtig eine fragende Haltung einzunehmen, z. B.:

„Frau H. wie kommen Sie mit Ihrer Situation zu recht?“ „Was beschäftigt Sie am meisten?“ „Was geht Ihnen gerade durch den Kopf?“ „Gibt es etwas, das ich Ihnen noch einmal erklären soll?“ „Erzählen Sie mir, was Ihnen dazu erklärt wurde...!“

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Was kann das Ergebnis einer patientenorientierten Pflege sein?



- Patientenorientierung kann die Gesundheitskompetenz verbessern (*wie oben geschildert ist es wichtig, sich auf die Fragen von PatientInnen einzulassen, oder sie ermutigen Fragen zu stellen*)
- wenn PatientInnen Antworten auf Fragen bekommen und entscheiden lernen, erleben sie sich **wirksamer**
- und auch die Auszubildenden können dadurch ihre Arbeit **wirkungsvoller** erleben – **der praktische Alltag erhält eine andere Dimension!** (*sinnvoller, nahe an den Fragen und Anliegen der PatientInnen, der rote Faden wird oft sichtbarer*)
- diese Selbstwirksamkeitserfahrung gibt also Sinn im Krankenhausalltag (*für die Patienten **und** die Pflegepersonen selbst*)
- **Selbstwirksamkeitserfahrung reduziert Stress, motiviert und ist ein wichtiger psychischer Gesundheitsfaktor (Burnoutprophylaxe)**

Ein ethischer Aspekt der Beratungsarbeit im Pflegeberuf



*„.....ich glaube das Wichtigste ist,
die Welt zum Menschlichen hin zu verändern:
nicht durch Ideologien,
sondern in dem der Einzelne,
wo Hilfe nötig ist,
das Schicksal eines Einzelnen
zum Besseren wendet“*

(Hilde Domin 1909-2006, dt. Schriftstellerin)

*....es geht häufig um die Stabilisierung der psychisch-emotionalen Aspekte
durch Anteilnahme und Hinwendung zum Menschen.*

*...das kann als wesentliche Voraussetzung für die Motivation und
Wiederherstellung der Gesundheit gesehen werden*

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Warum sind gerade Pflegende für Beratungsaufgaben gut geeignet?



Pflegende sind meist die ersten Ansprechpersonen von Patienten und Angehörigen, sie besitzen die Fähigkeiten auf Augenhöhe zu kommunizieren, kennen komplexe Situationen, sie sind unmittelbar präsent und erhalten das volle Vertrauen. Daher ist die Beratungsarbeit eines der zentralen Elemente in der Pflege (Kocks & Segmüller, 2012).

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Warum sind gerade Pflegende für Beratungsaufgaben gut geeignet?



.....Pflegende trösten, informieren, helfen bei der Suche nach Sinn, sie unterstützen Hoffnung, schlichten Konflikte, verbreiten Ablenkung und Humor, sie beraten, schulen, es geht um Gefühlsarbeit, Stabilisierung, Identitätserhaltung, Wiedergutmachung und andere Kategorien (Abt-Zegelin, 2010).

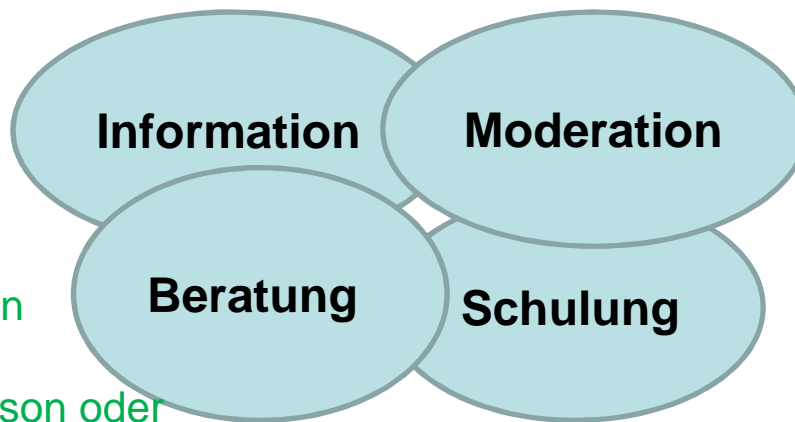
Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Zum Lernen im Krankenhaus – wie und was soll gelernt werden?



Die sog. Patientenedukation = Patientenbildung ist eine geplante und interdisziplinäre Form der Beratung - es ist eine Kombination aus



Die Moderation übernimmt die Pflegeperson oder eine andere Berufsgruppe (Psychologie, Medizin, Sozialarbeit etc.), je nachdem welches die zentralen Fragestellungen der PatientInnen sind.

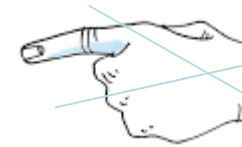
- z.B. bei
- ✓ Herz Kreislauferkrankungen
 - ✓ Diabetes
 - ✓ COPD,
 - ✓ Psych. Erkrankungen
 - ✓ Zielgruppe Migration u.a.
 - ✓ Sturzprophylaxe,
 - ✓ Medikamentenmanagement,
 - ✓ junge Familien im Rahmen der Schwangerschaft und Neugeborenenperiode
 - ✓ uva.

Christa Santner

Salutogenetisch orientierte Patientenberatung – worum geht es uns dabei?



- Im Focus stehen vorhandene Ressourcen (physisch, psychisch, sozial..)
- diese werden gestärkt
- die Sprache ist salutogen, motivierend
- es muss nicht alles auf einmal geändert/geschult werden
- es werden gemeinsam erreichbare Ziele gesetzt
- die PatientInnen **verstehen** worum es geht
- es wird (gemeinsam) nach **Alternativen**, nach Handlungen gesucht – *was ist jetzt zu tun? Und wie geht das?*
- *Betroffene bekommen dadurch das Gefühl, dass es sich lohnt, sich für eine verbesserte Gesundheit einzusetzen*
- *Betroffene erleben sich entscheidungsfähiger und kompetenter, der Sinn, die Hoffnung kommen zurück*
- *Sinn, & Hoffnung sind als emotionale Kompetenzen zu sehen, die für die Bewältigung einer Herausforderung wichtig sind*



Der Zeigefinger
in der Sprache
ist out!!

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Beispielhaft Anleitungsziele, die einen Perspektivenwechsel in der Praxis ermöglichen: Was sollen Auszubildende z.B. erkennen?



Ziel: Die Auszubildenden erkennen den Informationsbedarf bzw. Beratungsbedarf der PatientInnen:

- ✓ sie erkennen z.B., ob PatientInnen die Informationen zur Händehygiene verstanden haben
- ✓ sie schätzen die Patientenkompetenz ein (kann der Patient, die Patientin lesen, entscheiden, welche Bildung hat sie/er erfahren, ist sie/er emigriert etc? Wir reden nicht von „bildungsfernen Menschen“ – denn „Bildung“ haben alle Menschen auf Grund des Menschseins – z.B. moralische Kompetenzen usw.)
- ✓ sie erkennen Ängste, Sorgen oder Unsicherheiten d. Pat.
- ✓ sie erkennen schwierige Familiensituationen
- ✓ sie erkennen, ob die PatientInnen die notwendigen Therapiemaßnahmen korrekt anwenden

(z. B. Medikamenteneinnahme, Inhalationen, Injektionen, Sauerstoffverabreichung, Einsatz der Hilfsmittel, Ernährungsplan, uva.)

Christa Santner

Beispielhaft Anleitungsziele, die einen Perspektivenwechsel in der Praxis ermöglichen: Was sollen Auszubildende z.B. planen?



Sie **planen** zielgerichtet Informations-/ Beratungs-oder Anleitungsbedarf:

- ✓ sie vereinbaren **gemeinsam** mit Pat./Angehörigen **Ziele und planen die notwendigen Pflegemaßnahmen** (z.B. geben sie Informationen zu Risikofaktoren wie Sturz und leiten Prophylaxen ein, Maßnahmen zum Stressabbau und zur Gewichtsreduktion uva.)
- ✓ sie schreiben den Pflegeplan im Patientenzimmer (...anstatt hinter verschlossenen Türen)

(lt. Erfahrung von einigen wenigen Hospitälern ist das eine große Zeitersparnis – sie sind mehr bei den PatientInnen - leider ist dies in unseren Spitälern meist kein praktiziertes Ritual)

diesen Perspektivenwechsel können Auszubildende nur einnehmen, wenn es modellhaft vorgelebt wird

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Beispielhaft Anleitungsziele, die einen Perspektivenwechsel in der Praxis ermöglichen: Was sollen Auszubildende z.B. durchführen?



Sie führen den Informations-/ Beratungs-oder Anleitungsbedarf durch

- ✓ sie sprechen mit den PatientInnen über ihre Ressourcen
- ✓ sie sprechen mit den PatientInnen über ihre Pflegeziele
- ✓ sie sprechen mit den PatientInnen über ihre Motivation zur Verhaltensänderung
- ✓ sie unterstützen PatientInnen bei der Auswahl der Reduktion von Risikofaktoren (nach dem Motto: Nicht alles auf einmal wie z.B. Rauchstopp, Ernährungsumstellung und Gewichtsreduktion....)
- ✓ sie lesen ggf. mit den PatientInnen gemeinsam die für sie nützliche Broschüre, DVD usw.
- ✓ sie vermitteln Beratung durch andere Disziplinen (*Psychologie, Medizin, Sozialarbeit etc., d.h. sie erkennen ihre fachlichen Grenzen*)
- ✓ uva.

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Alle Ausbildungsteilnehmer bekommen Arbeitsaufträge für die Praxis, die der Förderung der Gesundheitskompetenz von PatientInnen dienen-z. B.



- ✓ Sie müssen Beratungen/Schulungen zielgerichtet, & geplant durchführen (kompetenzfördernde Beratung, psychosoziale Beratung, aufklärende Beratung – analog eines Gesprächsleitfadens eine dialogische Situation herstellen) – Beratungen werden bei der prakt. Diplomprüfungen geprüft!
- ✓ Sie müssen ihre persönlichen Vorbilder bzw. Modelle beschreiben
- ✓ Sie müssen den Patientinnen und Patienten Schreibmaterial anbieten und sie ermutigen Fragen zu notieren (so haben sie ev. bei Visiten Fragen parat)
- ✓ Sie müssen auf die Vermeidung der „Zeigerfingersprache“ achten – bei sich selbst und bei anderen Personen, die im Patientenkontakt stehen
- ✓ Sie haben Workshops in Partnerkrankenhäusern mit Echtpatienten oder Simulationspatienten (z. B. zu dialogischen Anamnesegesprächen - die Gesundheitskompetenz muss dabei insbesondere eingeschätzt werden..)
- ✓ Sie müssen in einem Praktikum AusbildungskollegInnen praktisch anleiten und eine Videoaufnahme machen, um die Situation in der Schule zu analysieren

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Schlussfolgerung



Um den Perspektivenwechsel von der **Systemorientierung** hin zur **Patientenorientierung** und Beratung im Sinne der **Gesundheitskompetenz** zu schaffen brauchen Auszubildende:

- Modelle, Vorbilder
- gute PraxisanleiterInnen, die u.a. mit den Auszubildenden ihre **Einstellung und Haltung** zum Beruf reflektieren
- das Bewusstsein, dass sie wichtige **pädagogische Arbeit** leisten
- das Bewusstsein, dass Fachwissen, Beratung und **Ethik** einen hohen Zusammenhang haben (**es geht um Patientenrechte, um die Patientenwürde...**)
- gelingende **Beziehungen**
- weiterführende Fortbildungen zur Gesprächsqualität

...wer gut beraten ist, der/die ist sicherer, hat weniger Angst, erlebt sich selbstwirksamer, und kompetenter....und so sollen PatientInnen ein Krankenhaus verlassen können-☺

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Ein philosophischer Aspekt, um den Stress
rund um die Gesundheit zu reduzieren:



Die ständige Sorge um die Gesundheit ist auch eine Krankheit (Platon)

***Gelassenheit & Genuss sind ja wichtige
Gesundheitsfaktoren.....***

Christa Santner

BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.



**Danke für Ihre
Aufmerksamkeit**

- Abt-Zegelin, A. (2010): Informieren, Schulen, Beraten. Bern: Huber.
- Kemetmüller E. & Fürstler, G. (2013): Berufsethik für Pflegeberufe. Wien: Facultas.
- Kleibel, V. & Urban-Huser, C. (2016): Caring - Pflicht oder Kür? Wien: Facultas.
- Mantz, S. (2016): Kommunizieren in der Pflege. Stuttgart: Kohlhammer.
- Plessl-Schorn, B. (2014): Patienten- und Angehörigenedukation. Wien: Facultas.
- Schmidt, B. (2014): Akzeptierende Gesundheitsförderung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Steinbach, H. (2015): Gesundheitsförderung. Wien: Facultas.

Internetquelle:

Netzwerk Patienten- und Familienedukation in der Pflege (2014): Erfassung von Gesprächen in der Pflege. Online unter:

<http://patientenedukation.de/themen/gespraechе-der-pflege>