

Bedeutung der Kommunikation für eine bedürfnisgerechte Medizin

VBMB Tagung vom 10.11.2016
Thema: „Zusammenarbeit?!“

Dr. Kathrin Schaffhuser



Stiftung Diakoniewerk Neumünster –
Schweizerische Pflegerinnenschule

Inhalt

**TEIL 1:
Kommunikation**

**TEIL 2:
Medizin**

**TEIL 3:
Bedürfnis-
gerecht**



TEIL 1: KOMMUNIKATION



Kommunikation



“Verstehen und verstanden werden”



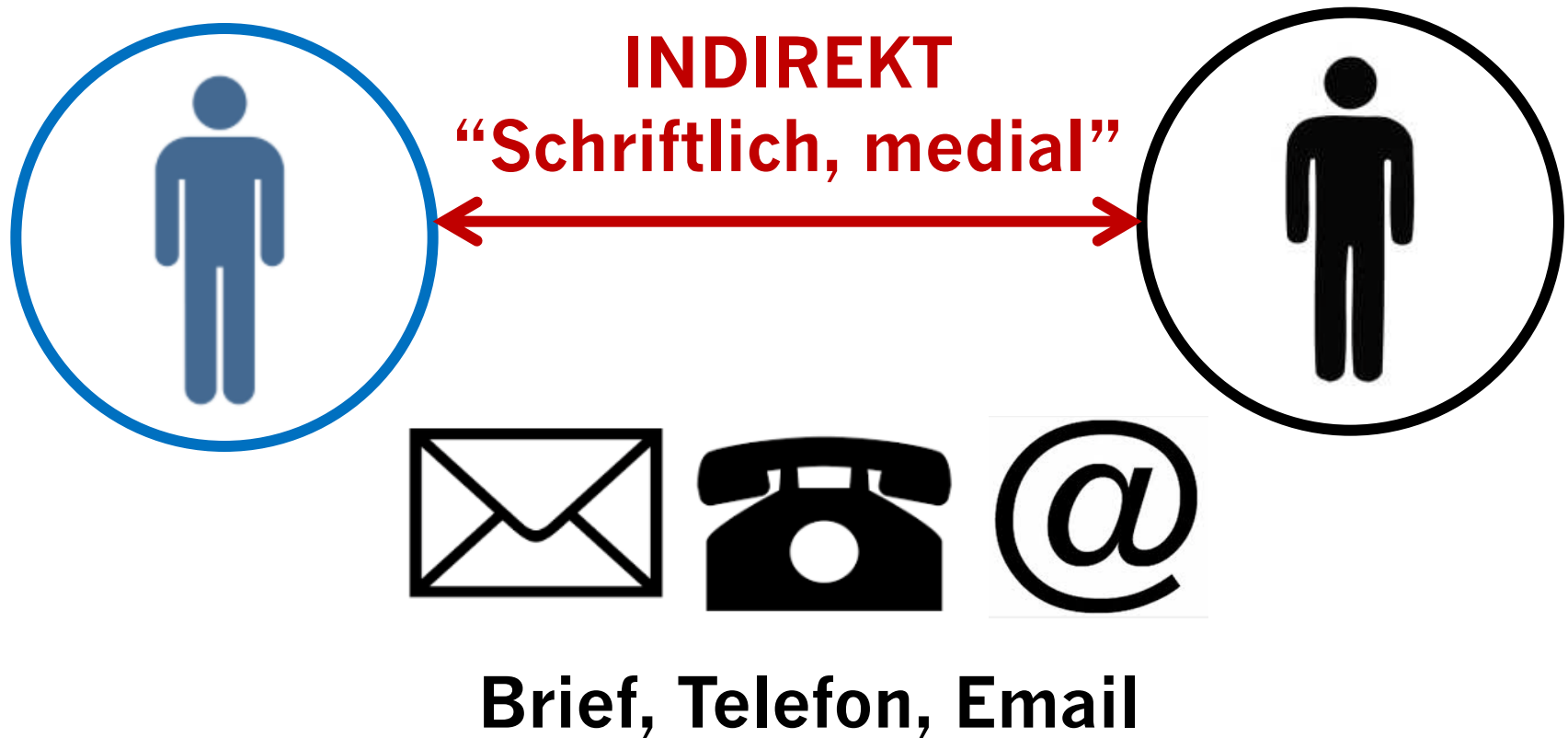
Kommunikation: Formen



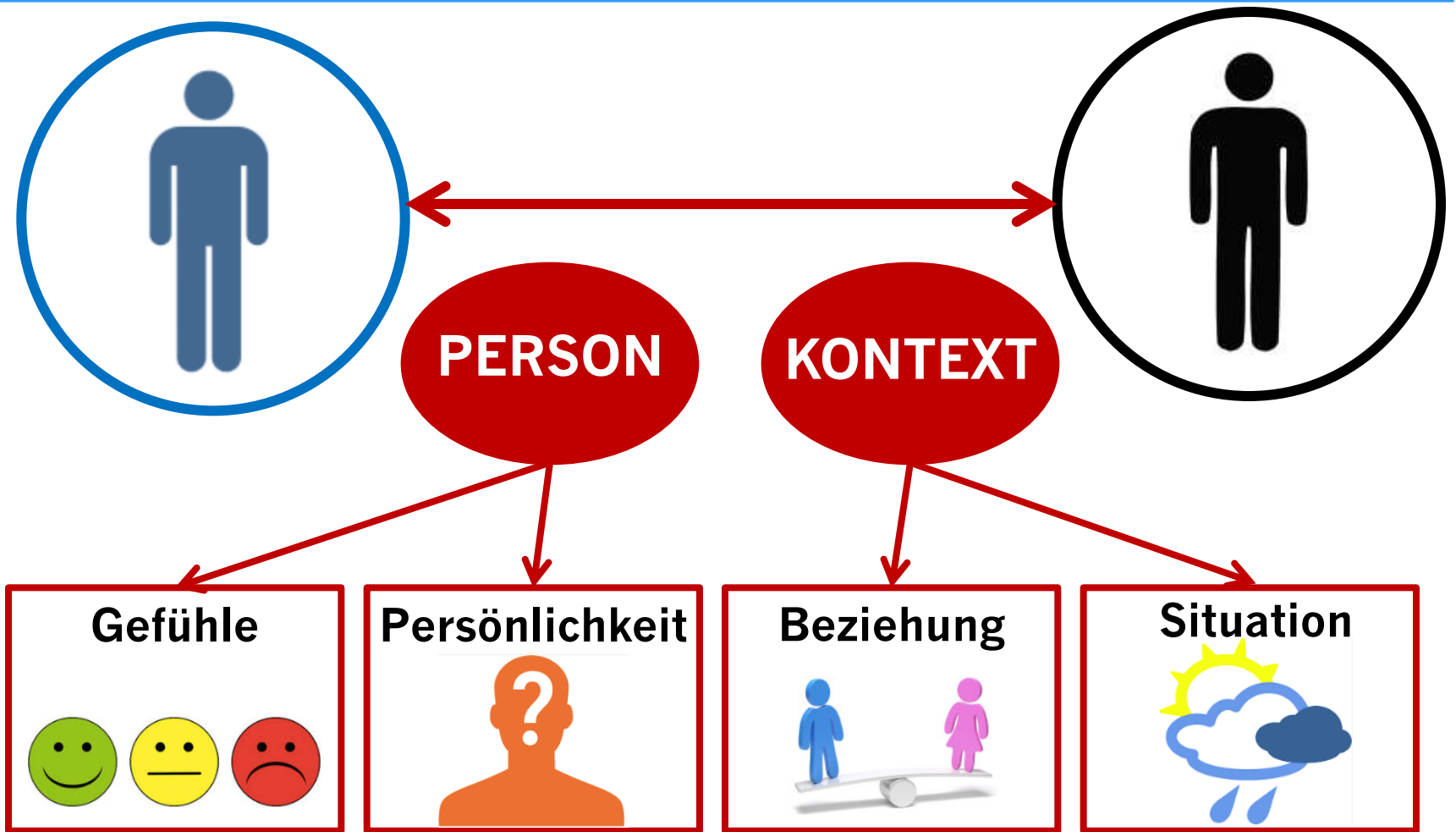
sprachlich, nicht-sprachlich



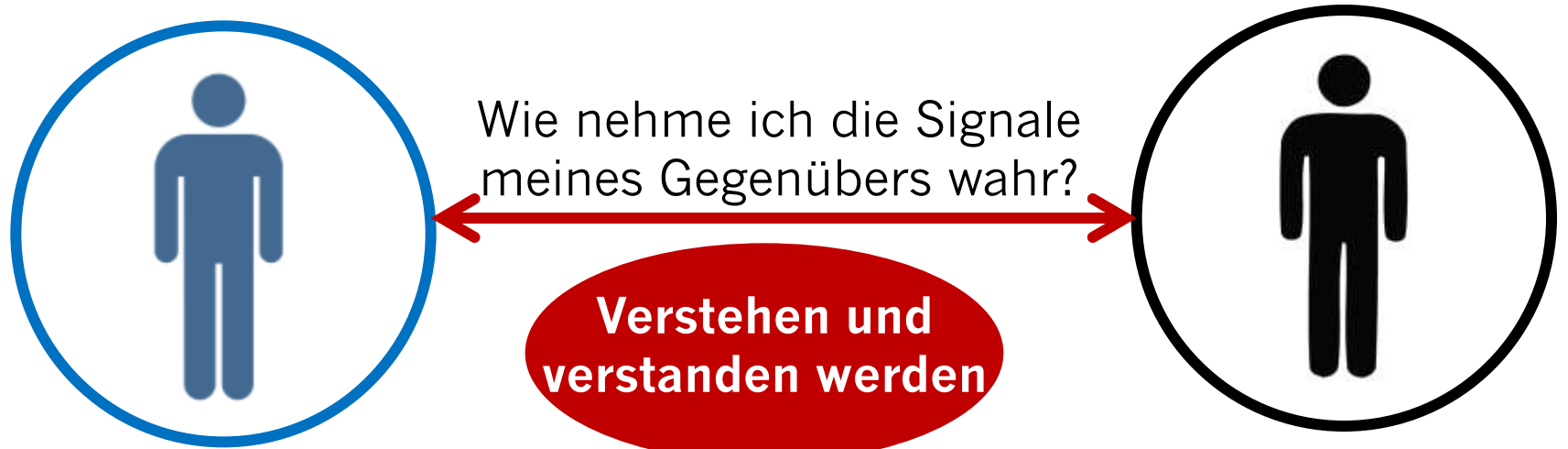
Kommunikation: Formen



Kommunikation: Einflussfaktoren



Kommunikation: Kanäle



Wort

Gesicht

Körper

Stimme

Lautstärke

TEIL 2: KOMMUNIKATION IN DER MEDIZIN



Kommunikation in der Medizin



Patient-Arzt



**Leiden &
Schmerzen**

**Ängste &
Unsicherheit**

**Fehlendes
Wissen**

**Entscheidungen
treffen**

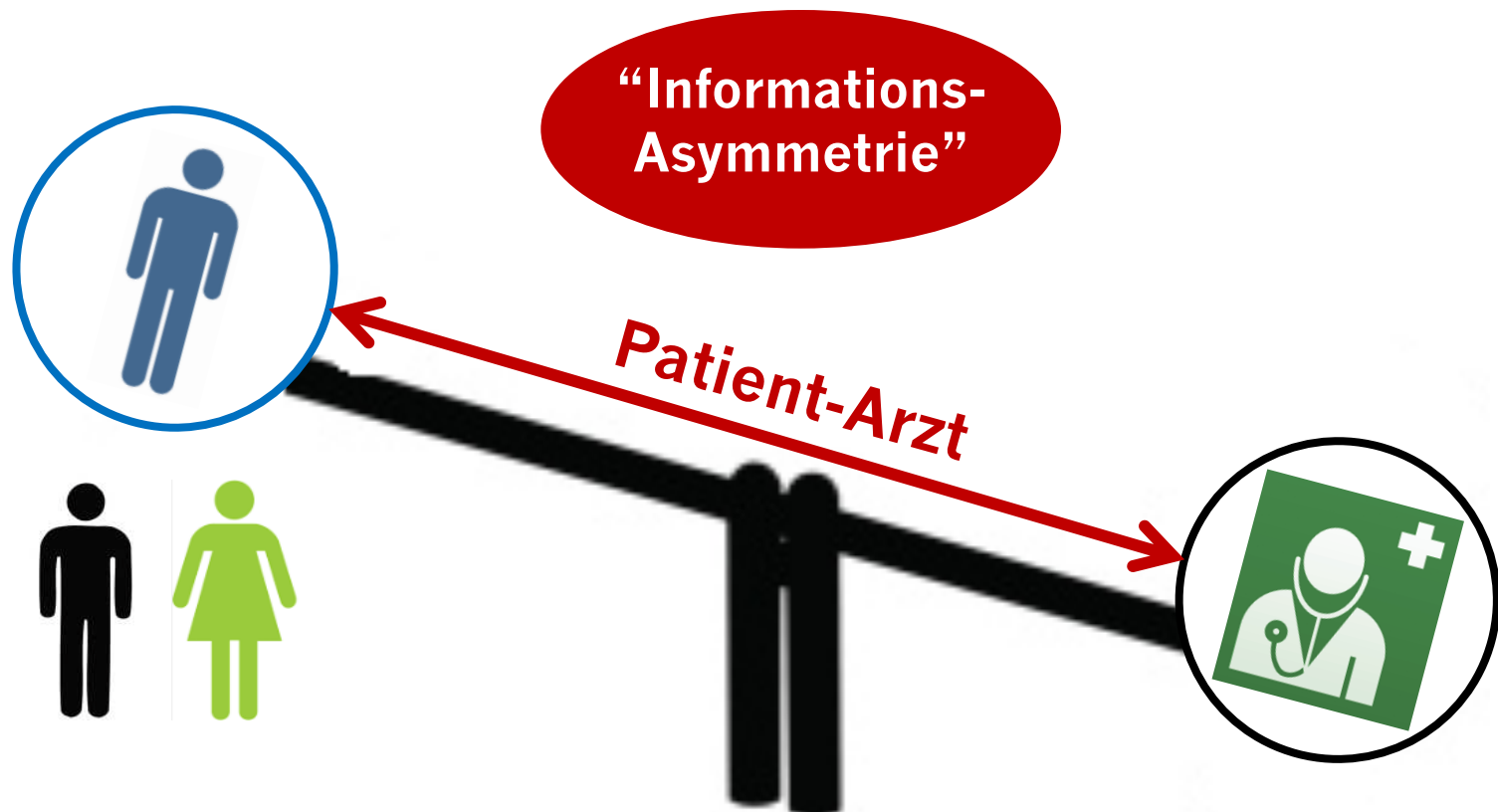
**Rolle
Fachperson**

**Wissen &
Erfahrung**

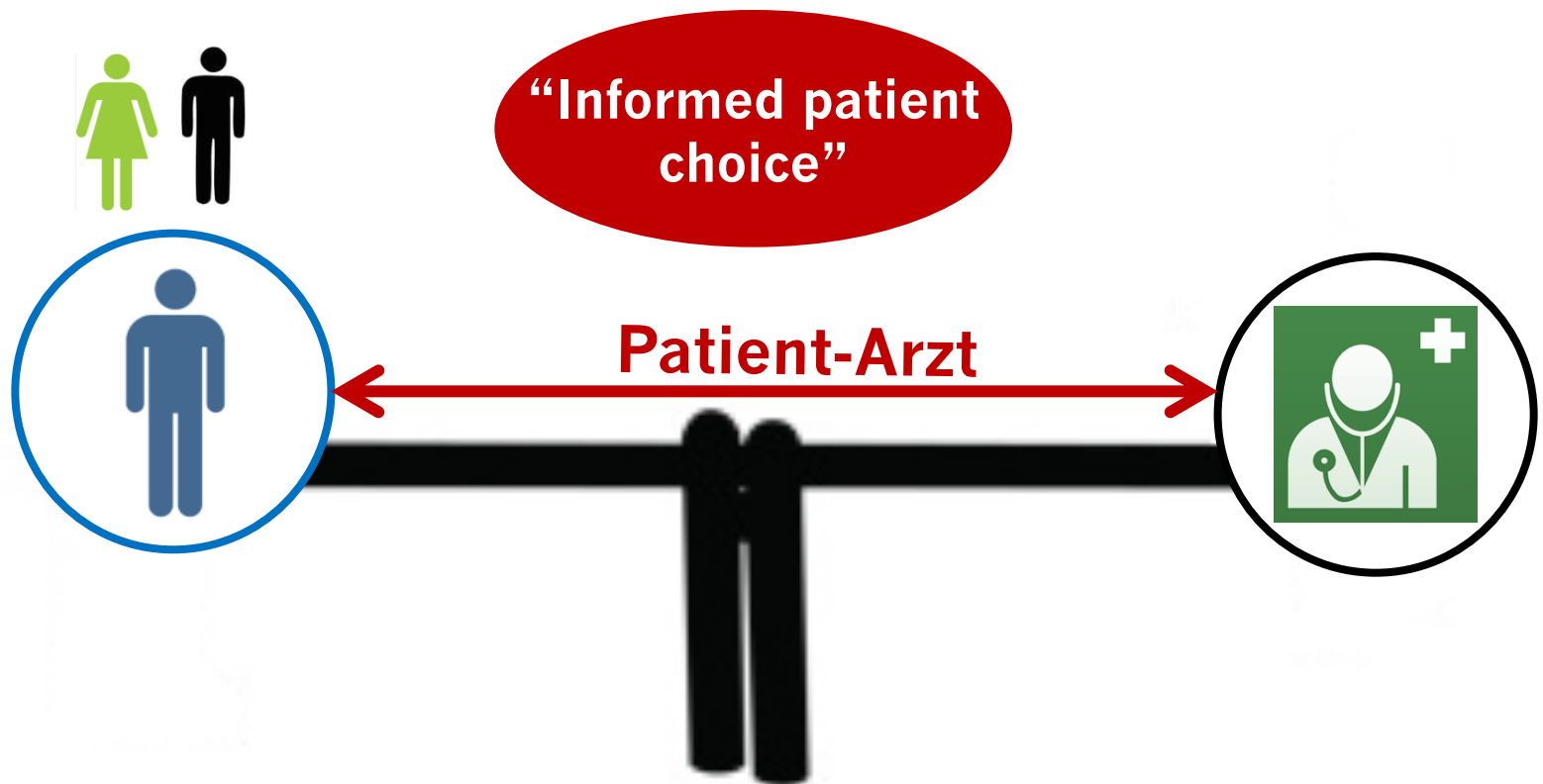
**Beratung &
Unterstützung**

**Rahmen-
bedingungen**

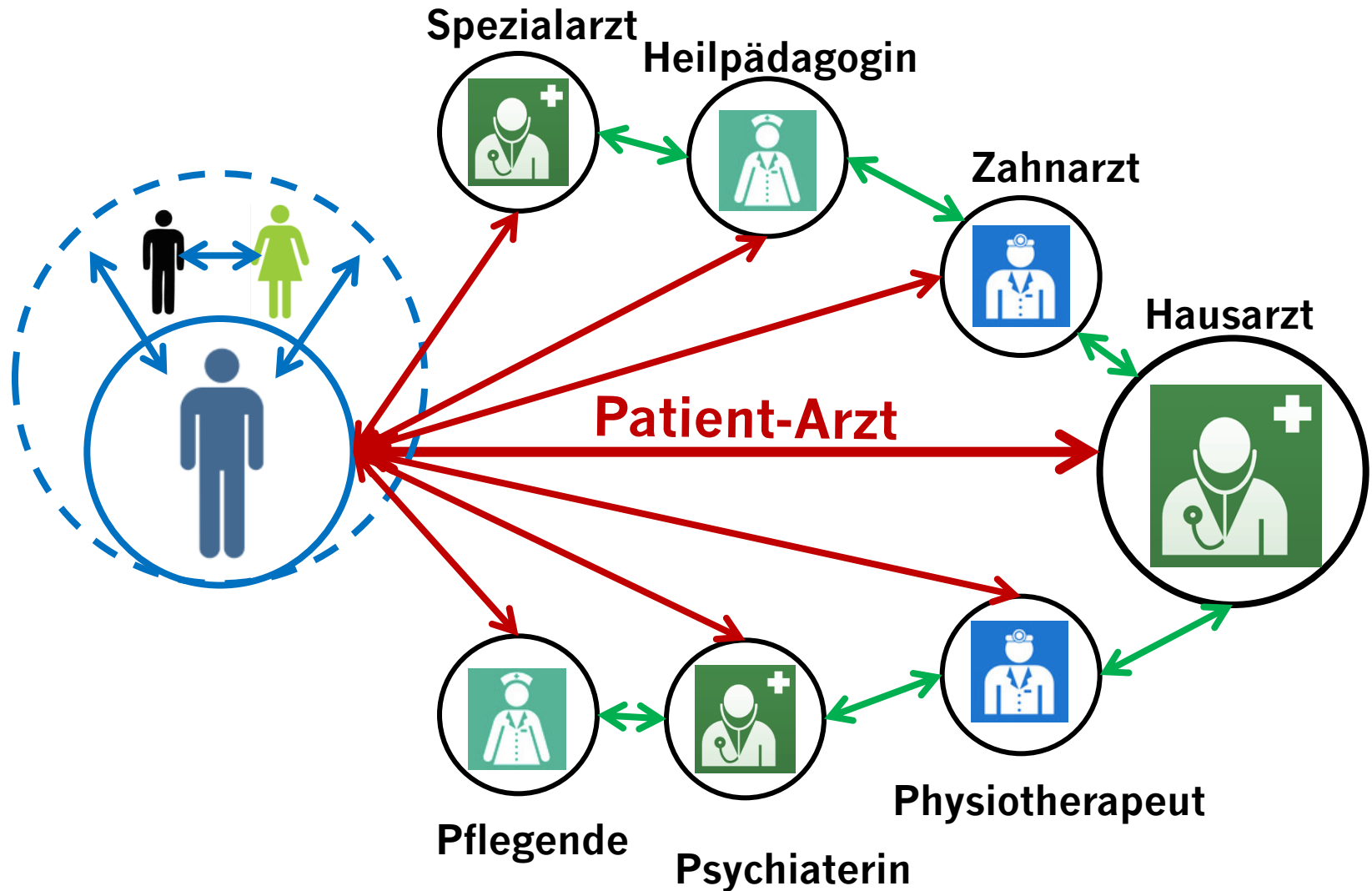
Kommunikation in der Medizin



Kommunikation in der Medizin



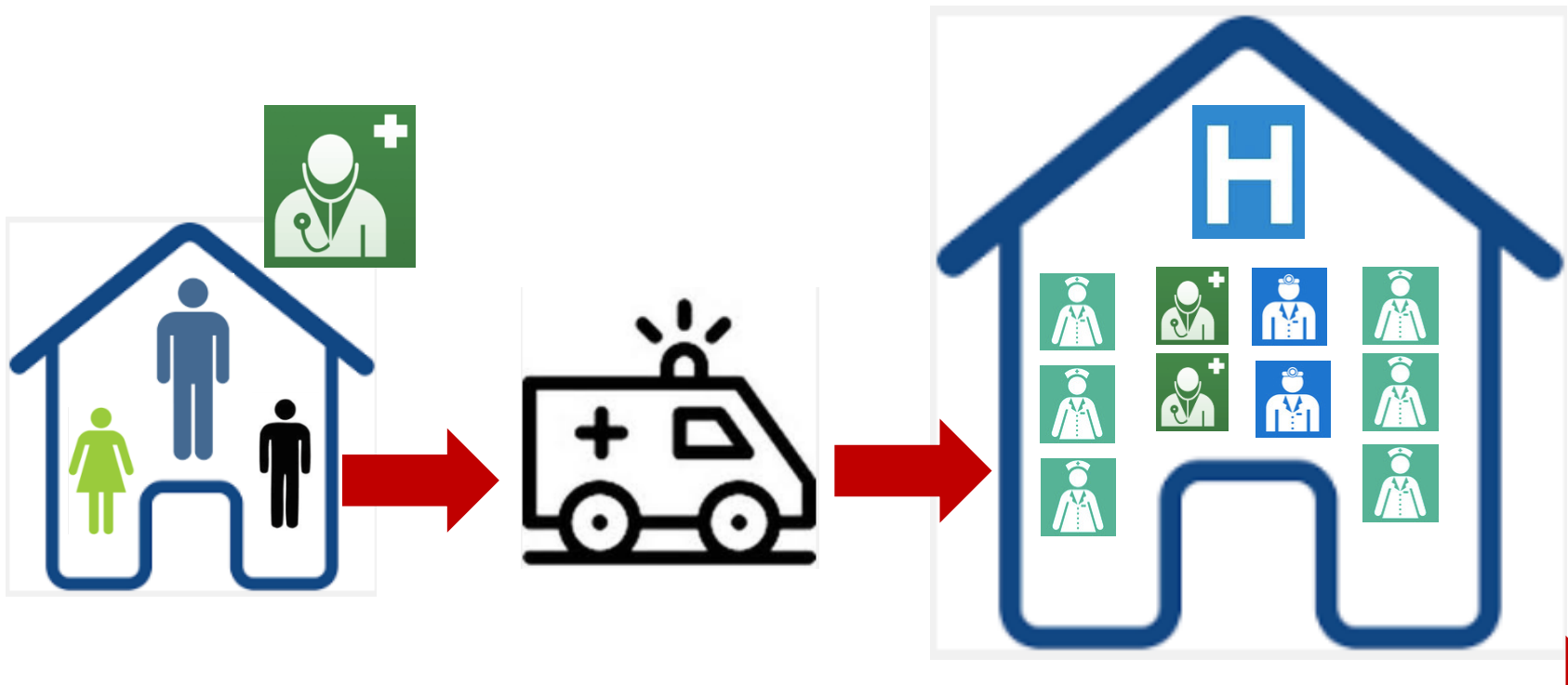
Kommunikation in der Medizin



Kommunikation in der Medizin



Kommunikation in der Medizin



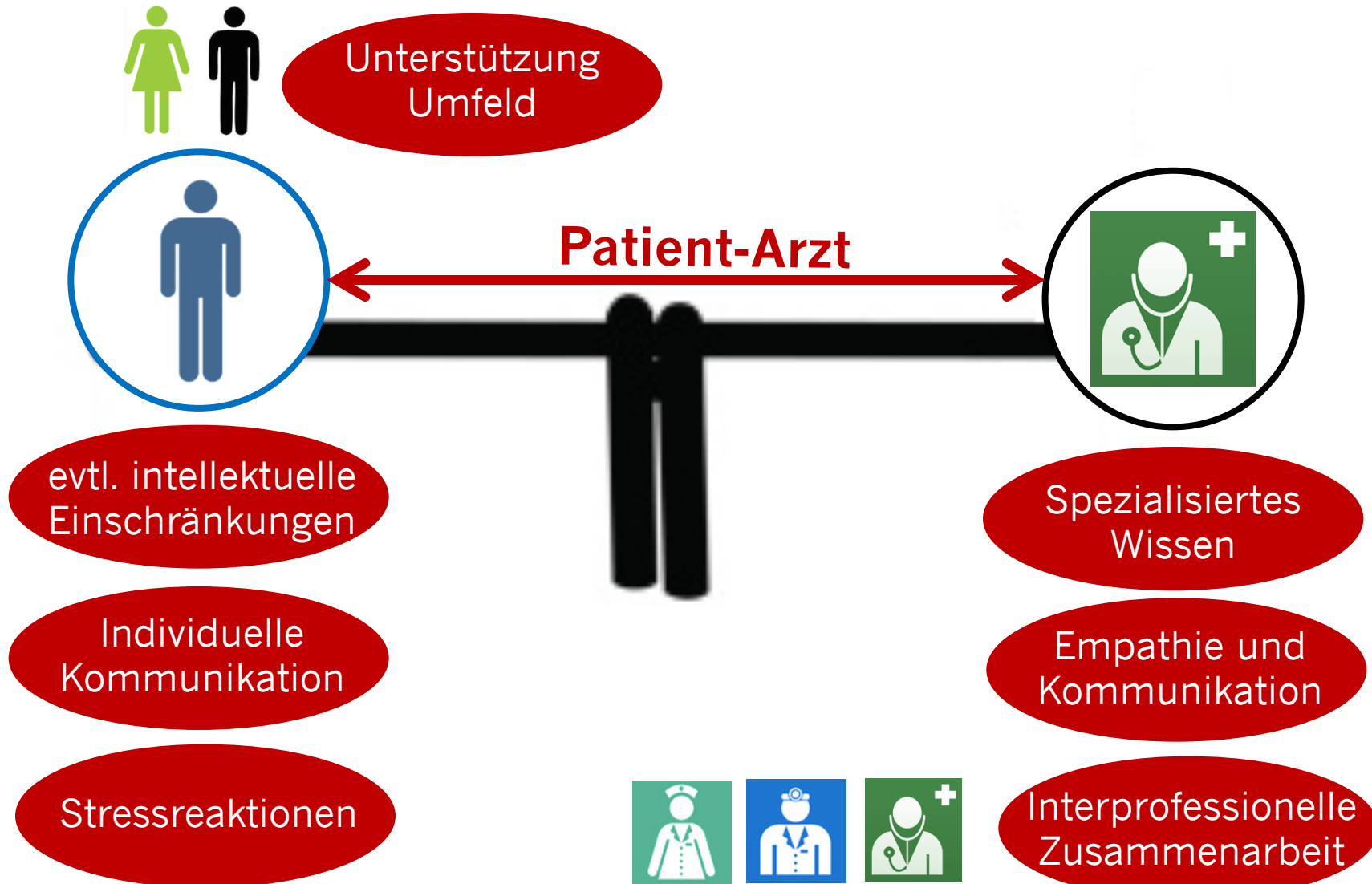
KOMMUNIKATION über verschiedene Schnittstellen



TEIL 3: KOMMUNIKATION IN DER BEDÜRFNISGERECHTEN MEDIZIN



Mögliche zusätzliche Herausforderungen



Kommunikation bedürfnisgerechte Medizin:

1. Haltung: Der Patient im Zentrum



Kommunikation bedürfnisgerechte Medizin:

2. Beziehungsaufbau und Klärung Kommunikation



- Gegenseitiges Kennenlernen
- Wie gelingt Kommunikation am besten?
- Verhaltensauffälligkeiten als Kommunikationsmittel?
- **Achtung:** Nicht alle behinderten Patienten benötigen Unterstützung bei der Kommunikation



Kommunikation bedürfnisgerechte Medizin:

3. Vertrautheit, Sicherheit, Atmosphäre



Vertrautheit:

- Vertrauter Ort
- Bekannte Leute



Sicherheit:

- Kommunikations-Hilfsmittel
- Abläufe vorführen
- Dolmetscher



Atmosphäre:

- Zeit
- Geduld, Ruhe
- Verständnis



Kommunikation bedürfnisgerechte Medizin:

4. Gesprächsführung

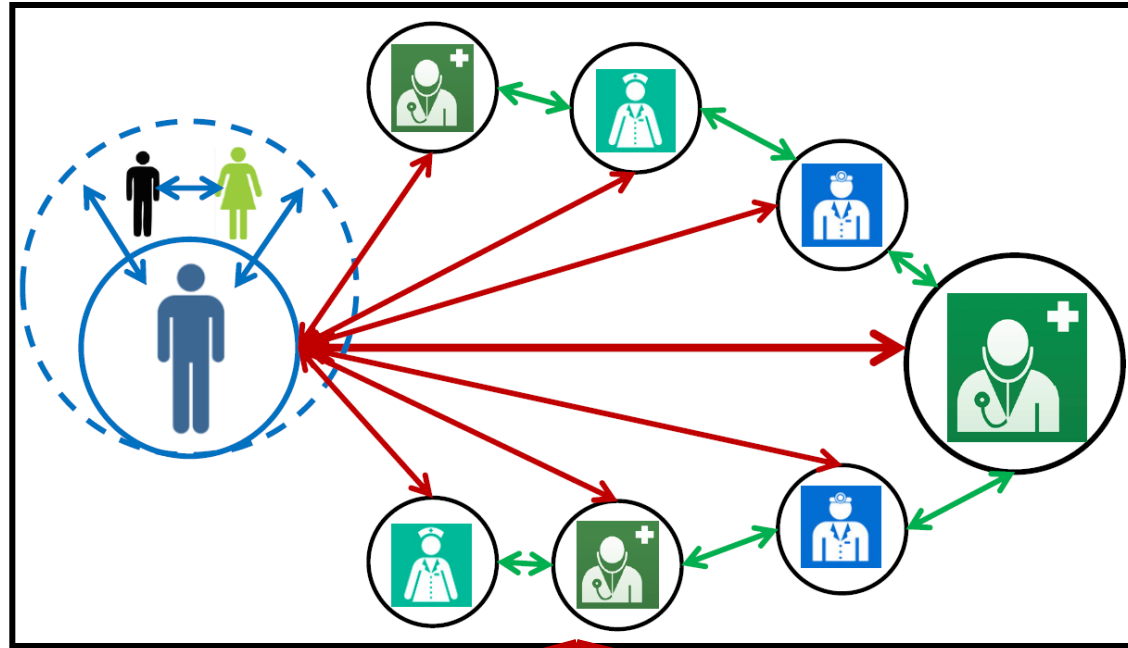


- Personenzentrierte Kommunikation
- «Leichte Sprache»:
 - Einfache Worte, keine Fremdwörter, Aussagen in Variationen
 - Zahlen anstatt Worte
 - Kurze Sätze, langsam & deutlich
- Informationen in Portionen



Kommunikation bedürfnisgerechte Medizin:

5. Einbezug des Systems



Austausch & Zusammenarbeit

Aufgaben & Verantwortung klären

Unklarheiten ansprechen

Dokumentation (Schnittstellen)

Blick für das Ganze

HERZLICHEN
DANK!!!

