

## 1

## Pflege-Alltag im Krankenhaus

- 1 „Sie sind doch hier nicht die Putzfrau!“
- 2 „Was? Ich soll meine eigenen Tabletten nehmen?!“
- 3 „Mein Besuch bleibt im Zimmer!“
- 4 „Wie lange dauert das denn noch?!“
- 5 „Schwester, ich brauche Feuchttücher für mein Kind!“
- 6 „Wessen Sachen sind das denn hier?!“

## 1.1 „Sie sind doch hier nicht die Putzfrau!“

## Die Situation aus Sicht der Pflegekraft:



„Können die Angehörigen sich überhaupt nicht vorstellen, dass ich bei so vielen Patienten nicht alle Namen und Verwandtschaftsbeziehungen parat habe?!“

„Ich darf ihr sowieso keine Auskunft geben.“

„Wie spricht die denn mit mir?!“

Die Gesundheits- und Krankenpflegerin FRAU LAHN ist schon den ganzen Tag unter Druck. Wieder ist ihre Kollegin ausgefallen. Die Vertreterin von Station 4 kennt sich hier nicht so gut aus und letztendlich bleibt die meiste Arbeit an FRAU LAHN hängen.

Eine Frau kommt auf dem Flur auf sie zu und fragt, ob ihre Mutter noch Fieber hat. „Ja, welche Mutter denn?“, denkt FRAU LAHN genervt. Können die Angehörigen sich überhaupt nicht vorstellen, dass sie bei so vielen Patienten nicht alle Namen und Verwandtschaftsbeziehungen parat hat?!

„Wer ist Ihre Mutter?“, fragt sie die Frau etwas belehrend und versucht, ruhig zu bleiben. Sie erfährt, dass es sich um Frau Hölzlein auf Zimmer 5 handelt. Aber so wichtig ist das eigentlich gar nicht, denn FRAU LAHN darf sowieso keine Auskunft geben, das dürfen nur die Ärzte. So sagt sie der Frau: „Wir dürfen keine Auskunft geben.“ Bevor sie noch hinzufügen kann, dass die Frau sich an die diensthabende Ärztin wenden soll, explodiert diese und schreit: „Sie werden mir doch eine Auskunft geben können?! Oder sind Sie hier nur die Putzfrau?!“ FRAU LAHN ist sprachlos. „Wie spricht die denn mit mir?!“, ärgert sie sich. Jetzt muss sie sich auch noch beleidigen lassen! Sie kann doch auch nichts für die Vorschriften!

## Perspektivwechsel:



## Und so hat Frau Weiß die Situation erlebt:

Frau Weiß ist 53 Jahre alt. Sie arbeitet als Bürokauffrau in einer kleinen Firma. Oft muss sie länger auf ihrer Arbeit bleiben. Gerade jetzt fällt ihr das schwer, denn ihre Mutter liegt seit drei Tagen auf der Intensivstation. Frau Weiß spürt schon den Druck ihres Chefs. Auch wenn er sagt,

„Das sind doch keine großen Geheimnisse! Ich als Tochter werde doch wohl wissen dürfen, ob meine Mutter Fieber hat!“

„Die Schwester will mich nur abwimmeln!“

„Sie werden mir doch eine Auskunft geben können?!

Oder sind Sie hier nur die Putzfrau?!“

#### Lösungsideen:



„Oh, sagen Sie mir doch bitte Ihren Namen und den Ihrer Mutter.“

„Sie haben bestimmt gedacht, dass ich Ihnen doch ganz schnell ein kurzes ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ sagen kann. Schließlich sind Sie ja die Tochter.“

dass er vollstes Verständnis hat.

Jeden Tag fährt sie ins Krankenhaus. Sie macht sich große Sorgen um ihre Mutter. Ihr Vater ist allein zu Hause und eigentlich auf seine Frau angewiesen. Nun fällt diese aus und Frau Weiß fährt nach dem Krankenhaus auch noch zu ihm, um dem alten Mann beim Nötigsten zu helfen. Jetzt kommt sie auf die Station und fragt die Schwester, ob ihre Mutter denn noch Fieber hat.

Als die Schwester antwortet: „Wir dürfen keine Auskunft geben“, ist Frau Weiß wie vor den Kopf gestoßen. Was soll das denn?! Soll sie jetzt noch warten, bis der Arzt Zeit kommt?! So viel Zeit hat sie gar nicht eingeplant. Sie wird doch wohl mal schnell eine Auskunft erhalten können! Das sind doch keine großen Geheimnisse! Sie als Tochter wird doch wohl wissen dürfen, ob ihre Mutter Fieber hat! Frau Weiß versteht das überhaupt nicht. Sie fühlt sich abgewimmelt. Und auch Angst kriecht in ihr hoch: Wenn ihr die Schwester nichts über den Zustand ihrer Mutter sagt, dann ist vielleicht was Schlimmeres passiert?

So unter Druck geraten schreit sie die Schwester an: „Sie werden mir doch eine Auskunft geben können?! Oder sind Sie hier nur die Putzfrau?!“

Hier treffen zwei Frauen aufeinander, die es eilig haben und unter enormer psychischer Anspannung stehen. Eine ist jedoch die Professionelle. Zu den Aufgaben der Gesundheits- und Krankenpflegerin FRAU LAHN gehört es, Angehörige gut zu informieren und ihr Vertrauen in die Kompetenz der Fachkräfte des Krankenhauses zu stärken.

In dem Moment, als Frau Weiß sich nicht einmal vorstellt, sondern mit forderndem Ton ohne Umschweife zur Sache kommt, kann FRAU LAHN schon deutlich werden, dass Frau Weiß es eilig hat bzw. dass sie aus irgendeinem Grunde unter Druck steht. Die Frage: „Wer ist denn Ihre Mutter?“, ist zwar in der Sache zielführend, aber der Unterton ist zu rechtweisend und verschlechtert prompt die Beziehung. FRAU LAHN müsste erst einmal aus ihrem Ärger: „Denkt die denn, dass ich hier alle Verwandten im Kopf habe?“, herausfinden. Dann ist ihr Ton freundlicher, wenn sie fragt: „Oh, sagen Sie mir doch bitte Ihren Namen und den Ihrer Mutter.“ Selbst wenn FRAU LAHN keine Auskunft geben darf, ist es für die Lenkung des Gespräches günstig, wenn sie die Angehörige mit ihrem Namen ansprechen kann.

„Frau Weiß, Sie haben bestimmt gedacht, dass ich Ihnen doch ganz schnell ein kurzes ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ sagen kann“, signalisiert sie Verständnis, „Schließlich sind Sie ja die Tochter.“

FRAU LAHN bietet Frau Weiß an, sie über die Auskunftsregelung zu in-

*„Darf ich Ihnen sagen, wie das bei uns geregelt ist?“*

*„Wissen Sie, Frau Weiß, bei uns dürfen nur die Ärztinnen und Ärzte Auskunft geben.“*

*Frau Dr....ist in zwanzig Minuten wieder auf der Station.“*

*„Kommen Sie, ich bringe Sie zum Ärzte-Zimmer. Die können auch alle Ihre Fragen viel besser beantworten.“*

formieren. Ein Angebot zu machen wirkt weniger belehrend als das sofortige Aufzählen von Regeln: „Darf ich Ihnen sagen, wie das bei uns im Haus geregelt ist?“ Frau Weiß wird irritiert sein, aber zustimmen. Mitfühlend sagt FRAU LAHN: „Wissen Sie, Frau Weiß, bei uns dürfen nur die Ärztinnen und Ärzte Auskunft geben. Frau Dr....ist in zwanzig Minuten wieder auf der Station.“

Durch solche teilnehmenden Formulierungen, fühlt sich Frau Weiß in ihrer Situation ernst genommen und ist eher bereit, mit der Pflegekraft nach einer machbaren Lösung zu suchen.

Möglicherweise kann die Gesundheits- und Krankenpflegerin Frau Weiß gleich aktiv unterstützen: „Kommen Sie, ich bringe Sie zum Ärzte-Zimmer.“ Dabei fügt gleich sie noch den Nutzen hinzu, den Frau Weiß von der in ihren Augen etwas umständlicheren Lösung haben könnte: „Die können auch alle Ihre Fragen viel besser beantworten.“

#### **Information zu Auskunftsregelungen**

Auf vielen Stationen ist klar geregelt ist, welche Auskünfte examinierte Pflegekräfte hinsichtlich des Gesundheitszustandes gegenüber Betroffenen und deren Angehörigen erteilen dürfen. Manchmal ist der Spielraum relativ weit gesteckt, manchmal aber auch sehr eng wie in diesem Beispiel. Falls Sie sich hier noch unsicher fühlen, fragen Sie einfach bei Ihrer Pflegedienstleitung nach.