

# Inhalt

<b>Geleitwort .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Kommunikation als spezielle Anforderung in der Notaufnahme .....</b>	<b>11</b>
<i>Martin Schniertshauer und Kerstin Kunz</i>	
1.1 Kommunikationskompetenz – gestern, heute und morgen .....	11
1.2 Notfall, Stress und Kommunikation .....	12
1.3 CRM und Kommunikation .....	14
1.4 Herausforderung: Patienten- und Angehörigenzufriedenheit .....	16
1.5 Botschaften senden und empfangen .....	16
1.6 Kommunikationsmodelle und -konzepte .....	17
1.6.1 Die vier Seiten einer Nachricht .....	17
1.6.2 Watzlawicks Kommunikationstheorie .....	19
1.6.3 Aktives Zuhören als Grundlage, Haltung und Methode in der Gesprächsführung .....	24
1.6.4 Verbale, nonverbale und paraverbale Kommunikation .....	26
1.7 Rechtliche Aspekte von Kommunikation .....	27
1.8 Setting Notaufnahme .....	27
<b>2 Unterscheidung Krise und Trauma .....</b>	<b>30</b>
<i>Georg Johannes Roth und Martin Schniertshauer</i>	
2.1 Was ist eine traumatische Krise? .....	30
2.2 Krisenauslöser in der Notaufnahme .....	33
2.3 Trauma und Traumafolgestörungen (ICD-11/DSM-5 akute Belastungsreaktion, Anpassungsstörung, posttraumatische Belastungsstörung) .....	34
<b>3 Kommunikation mit Angehörigen und Betroffenen ....</b>	<b>37</b>
<i>Georg Johannes Roth und Kerstin Kunz</i>	
3.1 Die spezielle Situation der Angehörigen .....	37
3.2 Die (zentrale) Notaufnahme als Visitenkarte der Klinik .....	38

3.3	Erstkontakt mit und Erwartungen und Bedürfnisse von Angehörigen in der Notaufnahme .....	39
3.4	Wie richtig warten? Wartesituation und Wartemanagement .....	40
3.5	Angehörige jederzeit willkommen? .....	44
3.6	Kommunikation via Transparenz und Deeskalation .....	45
<b>4</b>	<b>»Ich warte schon ewig und niemand sagt mir was!«</b>	
	<b>Wartende Angehörige von Notfallpatienten – Herausforderungen und Möglichkeiten in der Begleitung und Kommunikation .....</b>	<b>48</b>
	<i>Alexander Nikendei, Susanne Digel und Jochen Schlenker</i>	
4.1	Eine fachliche Annäherung an die Ausnahmesituation der wartenden Angehörigen ....	49
4.1.1	Definition und Hintergründe von Krisensituationen .....	49
4.1.2	Die Situation im Wartebereich und die Kommunikation mit den Wartenden .....	51
4.2	Kommunikation konkret – Handreichung für medizinische Fachkräfte .....	54
4.2.1	Prinzipien der Gesprächsführung in Ausnahmesituationen .....	54
4.2.2	Exkurs 1: Umgang mit Schweigen .....	56
4.2.3	Exkurs 2: Die Überbringung einer Todesnachricht .....	57
4.2.4	Exkurs 3: Wenn Trauer und Verzweiflung nach außen heftig werden .....	59
4.3	Das Notaufnahme-Begleitteam in der Zentralen Notaufnahme: ein Projekt im Klinikum Ludwigsburg .....	60
4.3.1	Das Projekt selbst .....	61
4.3.2	Das Notaufnahme-Begleitteam als ein Baustein der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) .....	62
<b>5</b>	<b>Krisenintervention und Psychosoziale Notfallversorgung .....</b>	<b>65</b>
	<i>Georg Johannes Roth</i>	
5.1	Entwicklung und Stand der klinischen Krisenintervention .....	65
5.2	Zuständigkeiten und Kompetenzen .....	67
5.3	Grundlagen der Kommunikation in Krisensituationen .....	71

5.4	Klinische Krisenintervention am Beispiel: Überbringen von Todesnachrichten und Lebensgefahrsituationen mittels dem SAfE-Kommunikationsmodell .....	76
5.5	Klinische Krisenintervention am Beispiel: Angehörigenanwesenheit bei kardiopulmonaler Reanimation (AACPR) .....	80
	5.5.1 Wie sind die Auswirkungen für Angehörige? .....	81
	5.5.2 Auswirkungen auf die Teamleistung .....	82
<b>6</b>	<b>Gefühle in der Notaufnahme .....</b>	<b>84</b>
	<i>Teresa Deffner und Guido Michels</i>	
6.1	Gefühle und Erleben der Angehörigen in der Notaufnahme .....	84
6.2	Sekundäre Traumatisierung, Mitgefühlserschöpfung, Burn-out .....	89
	6.2.1 Was macht das Gefühl der Betroffenen mit dem Helfer? .....	90
	6.2.2 Gefühle und Aufrechterhaltung von Professionalität – kein Widerspruch .....	91
<b>7</b>	<b>Die besondere Situation von Kindern und Jugendlichen in der Zentralen Notaufnahme (ZNA) – keine »kleinen« Erwachsenen .....</b>	<b>94</b>
	<i>Maria Brauchle und Marina Ufelmann</i>	
7.1	Einleitung .....	94
7.2	Psychologische Aspekte .....	94
7.3	Das Warten .....	95
	7.3.1 Aktuelle Erkenntnisse aus der Traumaforschung .....	96
7.4	Kind- und jugendgerechte Kommunikation in Krisensituationen .....	97
7.5	Kinder und der Tod in der Notaufnahme .....	98
7.6	Zusammenfassung .....	100
<b>8</b>	<b>Sterben in der ZNA .....</b>	<b>102</b>
	<i>Theresa Jakob und Marcus F. Herm</i>	
8.1	Einleitung .....	102
8.2	Warum Sterben in der ZNA zu vermeiden ist .....	102
8.3	Schleichendes oder abruptes Sterben .....	103
8.4	Sterbephasen .....	104
8.5	Aus der ZNA nach Hause zum Sterben .....	104
8.6	Kein Weg zurück .....	105
8.7	Plötzliches Sterben in der ZNA .....	107

8.8	Todesnachricht überbringen .....	108
8.9	Nicht natürlicher Tod .....	110
8.10	Anwesenheit von Angehörigen bei kritischen Patienten/Reanimation – ein Impuls .....	111
<b>9</b>	<b>Hilfen für Helper .....</b>	<b>113</b>
	<i>Theresa Jakob und Marcus F. Herm</i>	
9.1	Einleitung .....	113
9.2	Akute Belastungsreaktionen und PTBS nach potentiell belastenden Ereignissen im Team vorbeugen .....	114
9.2.1	Hot Debrief .....	115
9.2.2	Cold Debrief .....	115
9.3	Akute Belastungsreaktion und PTBS erkennen .....	118
9.4	Niederschwellige Hilfen anbieten .....	119
9.5	Resilienz .....	119
<b>10</b>	<b>Fallbeispiele .....</b>	<b>123</b>
	<i>Maria Brauchle, Rolf Dubb, Georg Johannes Roth und Katharina Schmid</i>	
	<b>Die Autorinnen, die Autoren .....</b>	<b>142</b>
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>147</b>