

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Geleitwort | 5 |
| 1 Kommunikation als spezielle Anforderung in der Notaufnahme | 11 |
| <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 |
| 2 Unterscheidung Krise und Trauma | 30 |
| <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 |
| 3 Kommunikation mit Angehörigen und Betroffenen | 37 |
| <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 |
| 4 | »Ich warte schon ewig und niemand sagt mir was!« Wartende Angehörige von Notfallpatienten – Herausforderungen und Möglichkeiten in der Begleitung und Kommunikation | 48 |
| | <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-Begleiteteam in der Zentralen Notaufnahme: ein Projekt im Klinikum Ludwigsburg..... | 60 |
| 4.3.1 | Das Projekt selbst | 61 |
| 4.3.2 | Das Notaufnahme-Begleiteteam als ein Baustein der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) | 62 |
| 5 | Krisenintervention und Psychosoziale Notfallversorgung | 65 |
| | <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 Lebensgefahrssituationen 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 |
| 6 | Gefühle in der Notaufnahme | 84 |
| | <i>Teresa Deffner und Guido Michels</i> | |
| 6.1 | Gefühle und Erleben der Angehörigen in der Notaufnahme | 84 |
| 6.2 | Sekundäre Traumatisierung, Mitgefühlerschöpfung, 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 |
| 7 | Die besondere Situation von Kindern und Jugendlichen in der Zentralen Notaufnahme (ZNA) – keine »kleinen« Erwachsenen | 94 |
| | <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 |
| 8 | Sterben in der ZNA | 102 |
| | <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 |
| 9 | Hilfen für Helfer | 113 |
| | <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 |
| 10 | Fallbeispiele | 123 |
| | <i>Maria Brauchle, Rolf Dubb, Georg Johannes Roth und Katharina Schmid</i> | |
| | Die Autorinnen, die Autoren | 142 |
| | Stichwortverzeichnis | 147 |