

R. Deutschmann<sup>1</sup>, W. Nehls<sup>2</sup>, A. Düsing<sup>1</sup>, F. Irmischer<sup>1</sup>, C. Klühs<sup>1</sup>, K. Rosenke<sup>1</sup>, A. Sauer<sup>1</sup>, C. Bausewein<sup>3</sup>, U. Münch<sup>1</sup>

## Kommunikationshilfen für Mitarbeitende im Gesundheitswesen - Corona-Pandemie, 4. Welle

1: DRK Kliniken Berlin, Projektgruppe PallPan

2: Helios Klinikum Emil von Behring, Klinik für Palliativmedizin und Geriatrie

3: Klinikum der Universität München LMU, Klinik für Palliativmedizin

Dieses Paper versteht sich ergänzend zu dem Paper „COVID-19-kompatible Kommunikation“

[https://www.dgpalliativmedizin.de/images/COVID\\_ready\\_communication\\_German-DEUTSCH\\_V01.pdf](https://www.dgpalliativmedizin.de/images/COVID_ready_communication_German-DEUTSCH_V01.pdf)

- Telefonsituationen / Gesprächssituationen mit Angehörigen:

|  |   |
|--|---|
| Angehörige wollen nicht wahrhaben, haben Zweifel   | Es tut mir leid, dass Sie mit dieser Situation konfrontiert werden. Ich kann mir vorstellen, dass das schwierig ist. Das ist für Sie aus der Entfernung schwer nachzuvollziehen. Wie kann ich ihren Zweifeln begegnen?  |
| Umgang mit Angehörigen, die Corona-Leugner sind    | Ich kann verstehen, dass Sie aufgrund der Fülle an Information Schwierigkeiten haben, der aktuellen Situation zu begegnen. Wir behandeln XXX entsprechend den neuesten Leitlinien.<br><br>Ich habe verstanden, dass Sie da eine klare Meinung haben. Diese teile ich nicht. Ich erlebe hier täglich, wie sehr Menschen durch die COVID-19 Erkrankung belastet sind, leiden und sterben.   |
| Ist doch nur eine Grippe                           | Ich kann Ihnen versichern, dass wir mit Covid ein ernstes Krankheitsbild haben, das wir in der Zwischenzeit zwar besser kennen und behandeln können. Das ändert aber nichts daran, dass Menschen immer noch auf der Intensivstation behandelt werden müssen und sterben.<br><br>Grippekranke belegen selten Intensivbetten. Das ist nicht vergleichbar. Auch gibt es bei Grippe keinen so langen Verläufe und gravierende Spätfolgen. |
| Sie/das Krankenhaus wollen doch nur Geld verdienen | Unser einziges Interesse liegt in der bestmöglichen Behandlung Ihres Angehörigen. Die Art der Erkrankungen der Patienten, die ich behandle spielt für mein Gehalt keine Rolle.<br><br>Die Behandlungen stellt für alle Mitarbeiter:innen hohe bis extreme Belastungen dar. Uns ist es wichtig, Menschen in Not zu helfen und das setzen wir so gut wie möglich um.  |
| Zustandsverschlechterung / Versterben              | Der Zustand Ihres Angehörigen hat sich leider, trotz unserer Therapie, deutlich verschlechtert. Aktuell müssen wir davon ausgehen, dass er/sie in den nächsten Stunden/Tagen versterben wird. Möchten Sie zu Besuch kommen um sich zu verabschieden? ODER: Sie können gerne zu Besuch kommen, um sich zu verabschieden / sie/ihn zu sehen.  |
| Medizinische Indikation nicht gegeben              | Mit einer Intensivierung der Therapie – wie einer Beatmungstherapie an einer Maschine – können wir Ihren xxx nicht stabilisieren. Die Lunge ist zu sehr angegriffen und so bleibend geschädigt, dass sich mit der Beatmungstherapie keine Situation überbrücken lässt. Wir werden Ihren xxx mit anderen Maßnahmen die Luftnot nehmen können   |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | Sie haben sehr große Sorge, xxx zu verlieren...   |
| Keine ausreichenden Ressourcen | Das sind außergewöhnliche Zeiten. Wir sind in einer Situation, wo wir nicht ausreichend Mittel haben, um bei allen Patientinnen und Patienten auch in nahezu aussichtslos erscheinenden Situation alle Möglichkeiten anbieten können. Wir müssen anhand ganz klarer Kriterien in einem besonderen Expertenkreis entscheiden, welche Patientinnen und Patienten die Kriterien zur Aufnahme auf die Intensivstationen erfüllen. Leider ist die Situation bei Ihrem Angehörigen derart schwierig, dass die Kriterien nicht erfüllt sind. Ich wünschte, die Dinge lägen anders. Wir sind hier aber so aufgestellt, dass wir alle Mittel und Menschen haben, ihrem xxx und Ihnen beizustehen. Wir können weiterhin Leid lindern. |

- Gesprächssituationen mit Patient:innen

|   |  |
|---|--|
| Therapiebegrenzung erfragen<br><br>(COVID-19-positiv) | Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, ob es medizinische Verfahren gibt, die für Sie nicht in Frage kommen?<br><br>Sie sind jetzt nachweislich an COVID-19 erkrankt. Ich wünsche Ihnen einen milden Verlauf. Allerdings ist das schwer vorhersagbar. Für uns ist es wichtig, dass wir im Falle einer Notwendigkeit nur die Maßnahmen ergreifen, die auch in Ihrem Sinne sind. Dafür müssten wir besprechen, was für Behandlungen Sie haben möchten und welche nicht. Erweiterte Maßnahmen in der Intensivmedizin sind zum Beispiel eine Beatmung an der Maschine mit einem Schlauch in der Lunge oder eine Nierenwäsche. Das bedeutet einen sehr herausfordernden und langen Weg, bei dem wir nicht versprechen können, dass Sie den schaffen. |
| (Nicht an COVID-19 erkrankt)                          | Aufgrund Ihrer Vorerkrankungen würde ich gerne mit Ihnen darüber sprechen, was wir tun sollen, falls sich Ihr Zustand (unerwarteterweise) deutlich verschlechtert. Für uns ist es wichtig, dass wir im Falle einer Notwendigkeit nur die Maßnahmen ergreifen, die auch in Ihrem Sinne sind. Dafür müssten wir besprechen, was für Behandlungen Sie haben möchten und welche nicht. Erweiterte Maßnahmen in der Intensivmedizin sind zum Beispiel invasive Beatmung oder Dialyse. Das bedeutet einen sehr herausfordernden und langen Weg, bei dem wir nicht versprechen können, dass Sie den schaffen.   |
| Medizinische Indikation nicht gegeben                 | aus dem Paper<br><a href="https://www.dgpalliativmedizin.de/images/COVID_ready_communication_German-DEUTSCH_V01.pdf">https://www.dgpalliativmedizin.de/images/COVID_ready_communication_German-DEUTSCH_V01.pdf</a> :<br>„Erinnern Sie sich an das, was Sie tun können: Sie können ihr zuhören, was sie bewegt. Sie können ihr erklären, was passieren wird. Sie können ihr helfen, sich vorzubereiten. Sie können da sein.“<br><br>Sie möchten, dass wir in dieser Situation alles nur Mögliche für Sie tun. Sie wollen leben. Leider nutzt Ihnen diese Form der Behandlung (ggf. Plural) überhaupt nichts. Was wir tun können ist, Ihnen Ihre Situation so erträglich wie möglich zu gestalten und belastende Symptome zu lindern.                  |
| Keine ausreichenden Ressourcen                        | Das sind außergewöhnliche Zeiten. Wir sind in einer Situation, wo wir nicht ausreichend Mittel haben, um bei allen Patientinnen und Patienten auch in nahezu aussichtslos erscheinenden Situation alle Möglichkeiten anbieten können. Wir müssen anhand ganz klarer Kriterien in einem besonderen  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Expertenkreis entscheiden, wer die Kriterien zur Aufnahme auf die Intensivstationen erfüllen. Leider ist die Situation bei Ihnen derart schwierig, dass die Kriterien nicht erfüllt sind. Ich wünsche, die Dinge lägen anders. Wir sind hier aber so aufgestellt, dass wir alle Mittel und Menschen haben, Ihnen beizustehen. Wir können weiterhin Leid lindern.</p>  |
| <p>Umgang mit Sterbewunsch und Beschleunigung des Sterbens</p>  | <p>Ich verstehe, dass es für Sie wirklich schwer ist im Moment. Sie können diese Situation nicht mehr aushalten / Sie haben große Sorge vor dem, was auf Sie zukommen könnte, dass es für Sie unerträglich wird. Ich kann versprechen, dass ich/wir für Sie da bin/sind und mein/unser Möglichstes tun werde/n um Ihre Beschwerden zu lindern.</p> <p>Diesen Wunsch kann ich nicht erfüllen. Aber ich bin da und möchte verstehen, was Sie danach fragen lässt.</p> <p>Wir helfen Ihnen in einer Situation unerträglichen Leids, indem wir Ihnen Medikamente geben, dass Sie sich ganz entspannen können. Möglicherweise haben Sie durch die Medikamente ein so großes Ruhebedürfnis, dass Sie überwiegend schlafen.</p> |
| <p>Angst vor Erstickten:<br/>Umgang mit Angst (Medikamente)</p> | <p>Haben Sie Vertrauen. Es gibt genügend Medikamente, die Ihre Atemnot lindern. Sie werden nicht ersticken. Wir sorgen dafür, dass Sie da die bestmögliche Behandlung bekommen.</p>  |
| <p>Angst vor Einsamkeit und vor Isolation</p>                   | <p>Das bereitet Ihnen große Sorge. Wir werden Ihnen helfen, trotz der Einschränkungen mit XXX im Kontakt zu bleiben.</p> <p>Das ist für Sie nicht leicht auszuhalten, dass kein direkter Kontakt zu Ihren Angehörigen möglich ist. Wir werden Sie aber dabei unterstützen, dass Sie über Telefon/xxx Kontakt halten können. Und wir kümmern uns um Sie und unterstützen Sie in dieser schwierigen Situation.</p> <p>Sie fürchten die Einsamkeit. Wir können Sie aber unterstützen und dafür sorgen, dass Sie hier zuverlässige Ansprechpartner:innen haben.</p>  |

- Gespräche mit Kolleg:innen / Mitarbeitenden

|  |   |
|--|---|
| <p>Umgang mit Ängsten vor Infizierung trotz Impfung: Annehmen, ernst nehmen und konstruktiven Umgang fördern</p> | <p>Ich kann verstehen, dass Du Dir Sorgen machst. Ich habe die gleichen Bedenken. Wichtig ist, dass bei einer Infektion trotz Impfung ein schwerer Verlauf in der Regel nicht auftritt.</p> <p>Das ist nicht einfach auszuhalten, dass es da keine absolute Sicherheit gibt. Und da bist Du nicht alleine, das geht mir auch so. Wichtig ist, dass bei einer Infektion trotz Impfung ein schwerer Verlauf unwahrscheinlich ist. (Wenn es passt:) Du kannst Dich auch zusätzlich immer wieder mal testen lassen.</p> |
| <p>Umgang mit Kolleg:innen, die durch Dauerbelastung im Ton rau werden</p>                                       | <p>Unter dem Stress fällt es wirklich nicht leicht, empathisch zu bleiben. Ist gerade alles zu viel, oder? Gibt's was, was Dir jetzt helfen könnte?</p> <p>Das ist wahrlich nicht leicht, geduldig und einfühlsam zu bleiben.</p> <p>Ansonsten geht auch, Vorgesetzte anzusprechen, ob da ein hilfreiches Gespräch sinnvoll sein kann.</p>  |