

Bedrückende Last: Todesnachricht überbringen

Regeln für ein schwieriges (telefonisches) Gespräch

Methode: Rollenspiel

Zeit: 45 Minuten

Einleitung

In der Klinik gehört das Mitteilen einer Todesnachricht nicht zu den pflegerischen Aufgaben, sondern bleibt in der Regel dem behandelnden Arzt vorbehalten. In der ambulanten und stationären Kranken- und Altenpflege sieht das anders aus. Dort gehört das telefonische Überbringen einer Todesnachricht zum pflegerischen Alltag und bleibt doch immer eine besonders belastende Ausnahmesituation. „Vielfach bleibt nur Hilflosigkeit: Wenn Ärzte, Altenpfleger, Priester oder Polizeibeamte Menschen über den Tod eines nahen Verwandten oder Freundes informieren müssen, könnte die psychische Belastung auf allen Seiten kaum größer sein“ (AHRENS 2001). Ein Hinweis: Bei Unfallopfern wird die Nachricht nie telefonisch übermittelt. Die Polizeibeamten gehen direkt zu den nächsten Angehörigen, eventuell in Begleitung von Notfallseelsorgern.

Gerade bei dieser Arbeitseinheit ist es besonders wichtig, persönliche Erfahrungen von Teilnehmern im Vorfeld zu klären, um nicht eventuell über die Übung traumatische Erlebnisse von Teilnehmern zu reaktivieren.

Material/Medien

- Pinnwand

Vorschläge für die Erarbeitung (Methode: Rollenspiel)

- Die Situation wird zunächst im Gespräch entworfen: Wer ist gestorben? Welches Familienmitglied wird angerufen? Wie waren die Tage vor dem Tod des Bewohners? Wie gut kennen sich Pflegekraft und Angehöriger? Wie wird der Angehörige vermutlich reagieren?
- Um die Telefon-Situation zu imitieren, kann zwischen die beiden Rollenspielern eine Pinnwand geschoben werden. Die Rollenspieler sitzen dabei den anderen Teilnehmern zugewandt.
- Die beiden Rollenspieler führen nun das Gespräch.
- Die Regeln oder Empfehlungen für das Telefonat können vorab in einem Rundgespräch entwickelt oder sie können aus dem Rollenspiel heraus abgeleitet werden.
- Die in der Teilnehmergruppe gewonnenen Regeln können mit dem Textmaterial dieser Arbeitseinheit (Standard/Gesprächshilfe: Die Todesnachricht telefonisch übermitteln) abgeglichen werden. Impulse: Wo stimmen die Empfehlungen überein? Muss der Standard ergänzt werden? Gibt es bedeutsame Unterschiede zwischen unseren Empfehlungen und den Regeln der Vorlage?
- Weitere Reaktionen von Angehörigen werden angespielt und angemessene Verhaltensweisen der Pflegekräfte überlegt.

Variante (Methode: Demonstration)

Die Lehrkraft übernimmt die Rolle der Pflegekraft.

Variante (Methode: Rundgespräch)

Die Regeln werden im Plenum im Gespräch entwickelt.

Vorschläge für die Vertiefung

→ *Die Situation nach dem Versterben – Fachliche Kompetenz: Pflegekräfte: „Schleusenwärter“ in der Gefühlsflut*

→ *Trauer – Fachliche Kompetenz: Gesichter und Masken der Trauer*

Lernziele

- Die Teilnehmer wissen um die Risiken der telefonischen Übermittlung einer Todesnachricht.
- Die Teilnehmer erfahren Möglichkeiten, ein Gespräch einfühlsam und sicher zu führen.
- Die Teilnehmer reflektieren besondere Situationen und überlegen geeignete Interventionen.

Standard/Gesprächshilfe

Die Todesnachricht telefonisch übermitteln

Einführung

Die telefonische Übermittlung ist eine problematische Gesprächssituation: Der Kontakt ist auf Hören und Sprechen reduziert. Es ist schwieriger, Trauerreaktionen aufzufangen, wie z. B. „abruptes Abbrechen“ oder „verzweifeltes Schreien“. Die Polizei übermittelt deshalb bei einem Unfalltod die Nachricht nie telefonisch, sondern kommt immer in die Wohnung des nächsten Angehörigen.

Bei erwartetem Todesfall: „Wenn Angehörige auf den Tod vorbereitet sind und vielleicht sogar explizit übers Telefon informiert werden wollen, kann man wohl bedenkenlos anrufen (...)“ (KÄSLER–HEIDE 1999: 103).

Bei einem überraschenden Todesfall gilt es vorab zu überlegen, ob es eventuell Kontaktpersonen in der Nähe gibt (z. B. Seelsorger), die die Nachricht in der Wohnung überbringen können. Wenn aufgrund der Erfahrungen bei bisherigen Kontakten heftige Reaktionen zu erwarten sind, ist eine „Notlüge“ erlaubt: Der Angehörige wird gebeten zu kommen; dem Bewohner/Patienten gehe es deutlich schlechter, der Zustand sei aber soweit stabil, dass nichts überstürzt werden müsse ...“ Es ist wichtig, diese Notlüge aufzuklären, sobald der Angehörige vor Ort ist. Beispiel: „... es tut mir furchtbar leid; ich muss Ihnen leider mitteilen, dass Ihr ... bereits gestorben war, als ich Sie anrief, weil ich Angst um Sie hatte, wenn Sie mit dieser Nachricht ganz allein sind“ (KÄSLER–HEIDE 1999: 104). „Ich hoffe, Sie nehmen mir diese Notlüge nicht übel ...“ Es ist wichtig, die Notlüge aufzulösen. Sonst verstrickt sich der Angehörige vielleicht in Schuldgefühle, weil er nicht schnell genug gekommen ist, oder er macht der übermittelnden Pflegekraft Vorwürfe, nicht früher angerufen zu haben.

Keine Wertung: Es ist wichtig beim Telefonat (und natürlich auch später), die Trauerreaktionen nicht zu bewerten. Auch scheinbar unterkühlte, nüchterne Antworten („Ich habe keine Zeit zu kommen; ich muss erst einkaufen ...“) können natürliche Schockreaktionen auf die Ausnahmesituation „Tod eines Angehörigen“ sein. Eine Untersuchung der Universität Dortmund, in der 171 Überbringer der Hiobsbotschaft bei überraschenden Todesfällen (Unfälle) befragt wurden, zeigt folgendes Spektrum an Reaktionen: 96 traurig, entsetzt, fassungslos – 36 nüchtern, gefasst, gelassen – 16 ausgesprochen apathisch, lethargisch – 21 wütend, hysterisch, mit Vorwürfen – 11 konnten die Nachricht nicht begreifen – Ein völliger Zusammenbruch ist eher selten. (Arzt schicken!) (Siehe AHRENS 2001)

Ziele

- Anteilnahme vermitteln: Der Angehörige fühlt sich mitfühlend angesprochen
- Sicherheit vermitteln: Der Angehörige fühlt sich gut aufgefangen und weiß ausreichend über die möglichen nächsten Schritte Bescheid
- ermutigen, vor Ort zu kommen

Verantwortlich

Verantwortliche Pflegefachkraft/Schichtleitung – nach Absprache auch Pflegekraft mit gutem Kontakt zum Angehörigen

Vorbereitung

- sich Zeit für das Telefonat verschaffen
- prüfen, ob alle notwendigen Daten da sind (Eintrag in der Dokumentation, wer wann informiert werden soll; Adresse, falls es zu den eher selten heftigen Reaktionen kommt und ein Arzt geschickt werden muss)
Info: Mangelnde Zeit – so eine Dortmunder Studie – scheint das größte Problem bei der Vermittlung zu sein (AHRENS 2001: A–2164)
- sich innerlich auf das Gespräch vorbereiten, um präsent zu sein

Empfehlungen/Regeln für das Überbringen

- Identität sicherstellen: „Bin ich verbunden mit ... Sie sind der/die ... von Herrn/Frau ...“ Ich bin ... Sie kennen mich durch ...
- Anteilnahme ausdrücken: „Ich habe leider eine traurige Nachricht für Sie...“
- ohne Umschweife informieren: „Ihr/Ihre ... ist verstorben“
- immer wieder Zeit zum Reagieren geben
- auf Fragen eingehen
- Situation vor Ort klären und auf eventuelle Unterstützung ansprechen: „Ist im Moment noch jemand bei Ihnen?“ „Wen könnten Sie anrufen?“
- Mitgefühl, Verständnis für Reaktion ausdrücken: „Das war für Sie überraschend ...“ „Auf diese Nachricht müssen Sie sich erst einstellen ...“
- den weiteren Ablauf und die Möglichkeiten erläutern: „Ihr Angehöriger kann mindestens noch ...Stunden im Zimmer bleiben. Der Arzt kommt voraussichtlich um ... Wann können Sie kommen? ... Wir werden immer wieder zu Ihrem/Ihrer ... hereinschauen. Wen wollen Sie informieren und eventuell mitbringen? Alles Weitere können wir hier vor Ort besprechen.“ Wenn der Angehörige ablehnt zu kommen, Bedenkzeit lassen: „Lassen Sie sich es durch den Kopf gehen ... Sie können ja später noch einmal anrufen ... Unsere Erfahrung ist: Vielen Angehörige waren hinterher eher dankbar und erleichtert, noch einmal da gewesen zu sein.“
- Zeit lassen: „Sie brauchen jetzt nichts überstürzen. Wenn möglich, kommen Sie mit dem Taxi. Vielleicht kann Sie auch jemand fahren ...“
- darauf hinweisen, wer den Angehörigen vor Ort empfängt: „Ich bin noch bis ... für Sie da und würde mich dann um Sie kümmern. Ab ... ist dann ... hier. Ich werde sie/ihn informieren.“
- Rückruf-Nummer hinterlassen
- sich versichern, dass das Gespräch beendet werden kann: „Ist es in Ordnung für Sie, wenn ich jetzt auflege, oder kann ich noch etwas für Sie tun?“

(Siehe zu den Regeln auch: LASOGGA, GASCH 2004, SCHÄFER, KNUBBEN 1999)

Tod

Bedrückende Last: Todesnachricht überbringen
Regeln für ein schwieriges (telefonisches)
Gespräch

Auswertung:

- Die Pflegekraft geht noch einmal das Gespräch gedanklich durch.
- Die Pflegekraft kann – wenn es angemessen erscheint – den Angehörigen zu einem späteren Zeitpunkt darauf ansprechen, wie er die Art und Weise der telefonischen Übermittlung erlebt hat. „Ich habe immer ein bedrückendes Gefühl, wenn ich jemanden benachrichtigen muss ... Wie haben Sie die Art und Weise empfunden, wie Ihnen der Tod Ihres/Ihrer ... beigebracht worden ist?“