

Überbringen einer Hiobsbotschaft im Spital

Vorbereitung

Mentale Vorbereitung - Grundlagen

Über Krankheit und Tod zu sprechen ist eine **schwierige** und **belastende Aufgabe**. Bevor Sie in ein Patienten-Zimmer gehen, nehmen sie sich ein paar Minuten Zeit, bevor sie die Nachricht überbringen. So können Sie **ruhig werden** und respektvoll mit dem Einsatz beginnen.

Es ist vollkommen **normal** und angebracht, wenn Sie **negative Gefühle**, Angespanntheit und Fluchtgedanken bei sich bemerken. Nehmen Sie diese Ernst und achten Sie auf Ihre Gefühle.

Planen Sie genügend Zeit für das Überbringen einer Hiobsbotschaft ein (1-2h plus Vorbereitung).

Vorbereitung im Büro

Holen Sie sorgfältig Informationen über die Umstände des "Hiobsfalles" ein. Folgende Fragen können dabei helfen.

Wer ist die betroffene Person?

Wo ist was passiert?

Wie ist was passiert?

Wohin wurden beteiligte / betroffene gebracht?

Woher können Angehörige weitere Infos bekommen?

Was für eine Kultur und Sprache erwartet mich? Hilfe suchen?

Überbringen einer Hiobsbotschaft im Spital

Information zu den Angehörigen

- **Wer** ist / sind der /die Verwandten bzw. Partner?
- **Wo** wohnen / arbeiten sie?
- In welchem **Verhältnis** stehen diese zur betroffenen Person?
- Schliessen sie **Verwechslungen** aus! (z.B. bei gleichem Namen)

Überbringen Sie eine Hiobsbotschaft nicht am Telefon!

Koordination mit Begleitperson(en)

- **Wen** nehmen Sie ins Zimmer mit?
- Sprechen Sie vorher ab, wie Sie **vorgehen** wollen.
- Welche **Informationen** liegen vor? Sind sie sicher, dass diese **aktuell** bzw. **richtig** sind?
- Welches **Vorgehen** ist sinnvoll? (Wer spricht, wer bleibt eher passiv)
- Was für **Hilfe** steht **für Sie und die Angehörigen** zur Verfügung? (Seelsorger, Psychologen, CARE Team, ...)
- Welche **Reaktionen** können auftreten und **wie reagieren / handeln Sie?**

Verhalten am Zielort

Grundsätzliches

- In **Berufskleidung** auftreten (schafft Authentizität)
- Nachricht **nicht vor der Türe überbringen!**
- **Umfeld** kontrollieren (offene Fenster, gefährliche Gegenstände etc. = Suizidgefahr!)
- **Ist die Person alleine?** Sind noch Kinder im Zimmer? (evtl. separat betreuen)
- Sich in einen **ruhigen Raum** begeben.
- Sich **nicht hetzen** lassen!
- Leute müssen **sitzen** bzw. **liegen**.
- **Papiertaschentücher**.

Überbringen einer Hiobsbotschaft im Spital

Vorgehensweise beim Zimmereintritt

Sich mit **Namen** und **Funktion** vorstellen.
Begleitpersonen nicht vergessen!

"Ich bin Dr. ... Ich bin hier ...
Meine Begleiter sind

Identität des Gegenübers prüfen

"Sind sie Frau ...?"

Bitten Sie **herantreten** zu dürfen.

"Wir müssen Sie in einer persönlichen Angelegenheit sprechen. Dürfen wir herantreten?"

Das Überbringen

Was sollte unbedingt beachtet werden?

- Eröffnen Sie die Nachricht **schonend**, aber ohne falsche Hoffnung zu wecken!
- Achten Sie auf eine **einfache Sprache** und vermeiden Sie Fachausdrücke.
- Vermeiden Sie das Wort "Leiche" oder "Leichnam". Nennen Sie den **Namen** des Verstorbenen!
- Lassen Sie Zeit für Reaktionen und **Pausen** zu! Reden Sie nicht drauflos, nur weil sie ein beklemmendes Gefühl haben. Halten Sie die **Stille** aus!
- Halten sie möglichst während des ganzen Gespräches den **Blickkontakt** aufrecht, aber nicht frontal ins Gesicht.

Überbringen einer Hiobsbotschaft im Spital

Mögliche Vorgehensweise

- Bereiten Sie den Empfänger auf die Nachricht vor.
- Klären Sie das Verhältnis zu im Raum befindlichen Personen.
- Überbringen sie die "Hiobsbotschaft". Kurze Sätze.
- Sprechen sie die Problematik wörtlich an.
- Beantworten Sie offene Fragen.
- Lassen sie dem Empfänger genügend Zeit, das Gehörte zu verarbeiten. Hören Sie dem Empfänger zu (Empathie). Reden sie selbst eher wenig! Wenn sie selbst Anteilnahme verspüren, zeigen Sie dies.
- Wie geht es weiter? Zeitabläufe aufzeigen.

Kardinalfehler

- Unzureichende / falsche Informationen
- Fachwörter und mit Abkürzungen
- Telefonische Benachrichtigungen
- Überbringen ausserhalb des Zimmers
- Schlechte Absprache mit Begleitern
- Oberflächlichkeit (emotionale Kälte, Routine!)
- Floskeln (z.B. "Das wird schon wieder")
- Ausdrücke wie "Leiche" oder "Leichnam"
- Vorsicht bei Verhältnis von Nähe und Distanz
- Unhaltbare Versprechen ("Ich kümmere mich um alles.")
- Ungeduld und Zeitdruck

Mögliche Reaktionen

- **Traurig**, entsetzt (Weinen und Schreikrämpfe)
- **Desorganisation** (Verwirrt, paradoxe Verhaltensweisen)
- **Affektschwankungen** (Wechsel von Trauer, Wut)
- **Vegetative Reaktionen** (Schwitzen, Herzrasen, Übelk.)

Die Verabschiedung

- Unterstützung erklären und Hilfe aktivieren. (Benachr. Angeh.)
- Floskeln Vermeiden (z.B. Einen schönen Abend wünschen)
- Erreichbarkeit (z.B. eine Visitenkarte übergeben.)

Lassen sie den Empfänger nicht alleine zurück!