

# Patientenfreundliche Kommunikation zur Angstminderung im anästhesiologischen Setting

Christine Lackinger-Schmutz, MSc., Dipl. Expertin für Anästhesiepflege NDS, Dipl. Intensivpflegeexpertin

chr.lackinger.schmutz@gmail.com

**Hintergrund:** Operative Eingriffe lösen bei Betroffenen Unsicherheiten und Ängste aus, die präoperativen Distress verursachen und somit zu erheblichen peri- und intraoperativen Komplikationen führen können. Die Gestaltung einer patientenfreundlichen Kommunikation stellt den Grundstein einer patientenorientierten Betreuung dar und ist im Aufgabenbereich der Pflege und der Medizin tief verankert.

- Ziel:** Vertrauen in das Anästhesieteam  
Beruhigung / Angstreduktion  
Erfüllung von Informationsbedürfnissen  
Aufgabenoptimierung  
Patientenzufriedenheit  
Patientensicherheit

## Elemente einer patientenorientierten Kommunikation

- Fokussierte Aufmerksamkeit
- Veränderte Wahrnehmung
- Partielle Amnesie
- Ich-Bezogenheit
- Wortwörtliches Verstehen
- Abstraktes Denken eingeschränkt
- Erhöhte Suggestibilität



- Personale Kompetenz
- Aktions- und Handlungskompetenz
- Fachkompetenz
- Sozial-kommunikative Kompetenz

- Positive Wertschätzung
- Selbstkongruenz
- Empathie
- Aktives Zuhören

- Einsatz von positiven Suggestionen
- Vermeidung von negativen Suggestionen

Beispielhafte Kommunikation in unterschiedlichen anästhesiologischen Settings:

Präoperatives Setting	Setting Einleitung
Mein Name ist ... Ich gehöre zum Anästhesieteam und werde für Ihr Wohlbefinden sorgen. Ich beginne nun mit den Vorbereitungen, die für Ihre Sicherheit notwendig sind. Sie bekommen eine Infusionsleitung worüber wir die Medikamente verabreichen. Ich lege Ihnen eine Manschette an, um regelmässig Ihren Blutdruck messen zu können. Wenn Sie noch etwas wissen wollen, dürfen Sie mich gerne fragen.	Wir werden Ihnen sagen, was wir machen. Ist das für Sie in Ordnung? Ich werde nun eine Maske über Ihren Mund und Ihre Nase halten, daraus kommt Sauerstoff – bitte ruhig, tief ein- und ausatmen, das ist gut für Ihre Lungen. Sie machen das gut. Sie bekommen nun das erste Medikament und können bemerken, dass sich vielleicht etwas ändert. Das hilft Ihnen sich zu entspannen. Sie werden nun müde werden und in Ruhe einschlafen. Denken Sie an etwas Schönes. Wir kümmern uns gut um Sie und Sie werden anschließend wieder in aller Ruhe aufwachen.
Setting Ausleitung	Postoperatives Setting
Guten Morgen (Grüezi,...) Fr. .... Die Operation ist vorbei und Sie wachen in Ruhe wieder auf. Atmen Sie gut ein und aus. Wie geht es Ihnen? Sie kommen jetzt in den Aufwachraum, damit Sie sich noch gut ausschlafen können.	Mein Name ist .... und ich werde Sie im Aufwachraum weiterbetreuen. Wie haben Sie geschlafen? Wie fühlen Sie sich? Wenn Sie Fragen haben oder Sie etwas brauchen, dürfen Sie sich jederzeit gerne melden.

### Allgemeine Empfehlungen für den klinischen Alltag

- Co-Faktoren ausschliessen (Lärm, Kälte, Wartezeit, Intimsphäre,...)
- Vermeidung des frühzeitigen Verlust von Zahnprothese, Brille,...
- Sensibilisierung durch Schulungen
- Identifizierung von RisikopatientInnen
- Patientenadaptierte Gesprächsführung
- Bewusstes Einsetzen der Körpersprache

### Literaturquellen:

- Gottschalk E. (2004): *Bewältigung präoperativer Angst – Teil 1*. In: intensiv. Thieme Verlag, Stuttgart, 2004. 12: 14-19
- Gottschalk E. (2004): *Bewältigung präoperativer Angst – Teil 2*. In: intensiv. Thieme Verlag, Stuttgart, 2004. 12: 75-80
- Hansen E., Bejenke C. (2010): *Negative und positive Suggestionen in der Anästhesie – Verbesserte Kommunikation mit ängstlichen Patienten bei Operationen*. In: Der Anästhesist. Springer Medizin Verlag. Online publiziert 14.02.2010; 59: 199- 209
- Migge B. (2014): *Handbuch Coaching und Beratung*. Beltz Verlag, Weinheim, Basel. 3. Auflage
- Seemann M., Zech N., Graf B. M., Hansen E. (2015): *Das Prämedikationsgespräch – Anregungen zu einer patientenfreundlichen Gestaltung*. In: Anästhesiologische Intensivmedizin, Notfallmedizin, Schmerztherapie. Georg Thieme Verlag. Stuttgart, 50: 142-146
- Zech N., Seemann M., Hansen E. (2014): *Noceboeffekte und Negativsuggestionen in der Anästhesie*. In: Der Anästhesist. Springer Medizin Verlag, 2014. 63: 816-824