

# Hospiz- und Palliativversorgung im Krankenhaus



## Handlungsempfehlungen

Pocketversion

## **Sterben als Teil des Lebens akzeptieren Vision und Haltung eines Krankenhauses**

Mit einer Vision vermittelt eine Institution die Haltung und die Richtung, in die sie sich gemeinsam mit ihren Mitarbeitenden entwickeln möchte. Sie ist das Herzstück einer Institution – unabhängig von den materiellen Rahmenbedingungen – und ist die wesentliche Basis des individuellen sowie des institutionellen Handelns. Die Vision drückt aus, wo und wofür – über die wirtschaftlichen Ziele hinaus – das Haus in der Zukunft stehen möchte. Dazu gehört es, Sterben nicht als Versagen, sondern als Teil des Lebens anzuerkennen.

Ermöglichen sie in Ihrer Institution eine palliative und hospizliche Kultur, die es den Mitarbeitenden leichter macht, die Begleitung auch am Lebensende als einen Teil Ihrer Aufgaben zu sehen.

Stellen Sie sich folgende Fragen: Ist eine weitere kurative Behandlung vertretbar? Sind die geplanten Maßnahmen wirksam? Entsprechen Sie dem Patientenwillen und dienen sie dem Patientenwohl? Verbessert sich dadurch der Zustand der Patientin/des Patienten? Gibt es ethische Bedenken?

Sie haben die fachliche Expertise und bleiben auch dann professionell, wenn Sie Ihre Grenzen wahrnehmen und ernst nehmen!

Bedenken Sie, dass das, was bei der einen Patientin/dem einen Patienten hilfreich war, bei der anderen Patientin/dem anderen Patienten ohne Wirkung sein kann! Bleiben Sie nah an jedem Einzelnen mit seinen individuellen Bedürfnissen!

Sorgen Sie für eine vorausschauende Behandlungs- und Pflegeplanung!

Orientieren Sie sich an der S3 Leitlinie Palliativmedizin! (siehe u. a. [www.awmf.org/leitlinien.htm](http://www.awmf.org/leitlinien.htm))

## Orientierung an der Perspektive der Patientinnen und Patienten

Die Bedürfnisse, Wünsche und Wertvorstellungen der Patientinnen und Patienten stehen im Mittelpunkt. Diesen gerecht zu werden, gelingt am besten durch eine partizipative, also unter Beteiligung aller Betroffenen entwickelten Entscheidungsfindung. Verantwortung zu teilen und patientenorientiert sowie achtsam zu kommunizieren, erhöht die Zufriedenheit aller Beteiligten und sorgt damit wesentlich für die notwendige Behandlungsqualität.

Nehmen Sie die Patientinnen und Patienten ernst, wenn Ihnen auch manches fremd erscheint. So schaffen Sie Vertrauen auf Seiten der Patientinnen/Patienten und Entlastung auf Ihrer Seite!

Als Begleiterinnen und Begleiter von Sterbenden können Sie immer etwas „tun“, manchmal ist dies jedoch ausschließlich das (für sie) Da-Sein.

Nutzen oder ermöglichen Sie die Teilnahme an Fortbildungen. Eine umfangreiche Übersicht finden Sie z. B. auf der Homepage der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin. Fragen Sie auch bei Ihren örtlichen Netzwerken nach!

Widersprechen Sie nicht, wenn Hoffnung geäußert wird, sondern hören Sie zu und fragen nach, welche Bedeutung diese für die Betroffenen hat!

In jedem Menschen finden sich Widersprüche. Bewerten Sie sie nicht und nehmen Sie sie als gegeben hin!

Nehmen Sie die Schmerzen der Patientinnen und Patienten immer ernst! Das Erreichen der größtmöglichen Schmerzarmut ist ein wichtiger Pfeiler für mehr Lebensqualität am Lebensende. Lassen Sie sich ggf. von den Expertinnen und Experten aus Schmerztherapie oder Palliativmedizin in Ihrem Haus beraten!

Sie haben kein Rezept gegen Traurigkeit, Angst und Verzweiflung; das gibt es auch nicht. Halten Sie sie aus! Wünschen Sie Kraft! Fragen Sie, was Sie tun können!

# Kommunikation mit Patientinnen und Patienten und den ihnen Nahestehenden

Ist ein Mensch schwerkrank oder sterbend, ist immer auch sein Umfeld betroffen, denn niemand stirbt für sich allein. Entsprechend ist in der hospizlich-palliativen Arbeit der Blick immer zugleich auf die Sterbenden und die An- und Zugehörigen gerichtet. Eine schwere Erkrankung führt im Umfeld des Menschen zu massiven Veränderungen, sowohl im alltäglichen Leben als auch im Umgang miteinander. Um diesen angemessen und flexibel zu begegnen, ist eine sensible, respektvolle und empathische Kommunikation notwendig.

Nehmen Sie das Geäußerte als die Realität der Betroffenen/des Betroffenen an, gehen Sie darauf ein, fragen Sie nach!

Wenn Sie spüren, dass der Tod bevorsteht, fragen Sie: „Gibt es jemanden, der über ... informiert werden sollte?“ „Was tut Ihnen gut?“ „Was ist Ihnen wichtig?“ „Möchten Sie mit einem Seelsorger sprechen?“ „Gibt es etwas, was Ihnen Sorgen bereitet?“

Nutzen Sie das Wissen und die Erfahrungen der Angehörigen!

Es kann sein, dass Sie nicht direkt Zugang zu Patientinnen und Patienten und ihren Familien finden. Mit Geduld, Toleranz und vielleicht auch ein wenig Demut gelingt es Ihnen, die Tür zu öffnen!

Stellen Sie folgende Fragen: „Was benötigen Sie jetzt?“ „Was können wir für Sie tun?“ „Was möchten Sie wissen?“ „Gibt es etwas, was wir tun sollten?“ „Gibt es etwas, was keinesfalls geschehen darf?“

Gehen Sie davon aus, dass Patientinnen oder Patienten nicht alles verstehen können: Verwenden Sie eine allgemein verständliche Sprache und/oder fragen Sie nach, ob alles verstanden wurde!

Sorgen Sie dafür, dass Sprache keine Barriere ist! Das ist nicht nur hilfreich für die Betroffenen, sondern auch befriedigender für Sie selbst. Nutzen Sie Kolleginnen und Kollegen aus demselben Kulturkreis oder mit derselben Sprache!

## Kommunikation im Team

Voraussetzung für gelingende Kommunikation ist ein gutes Arbeitsklima und Vertrauen. Wenn sich Menschen an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen, gerne zur Arbeit kommen, sich auf die Kolleginnen und Kollegen freuen, ist diese Haltung auch im Kontakt mit den Patientinnen/Patienten und Angehörigen spürbar. Sie überträgt sich auf die Arbeitsqualität und vermittelt den kranken Menschen Sicherheit in einer fremden Umgebung. Der von gegenseitigem Respekt getragene Umgang miteinander ist das Fundament für eine funktionierende Kommunikation.

Prüfen Sie Ihre Wahrnehmung und äußern Sie diese angemessen und sachlich!

Nehmen Sie sich bewusst Zeit für Austausch, Dialog, Besprechungen. Dadurch laufen Prozesse reibungsloser und Sie sparen am Ende Zeit!

Geben Sie dafür Ihrer Kommunikation einen Rahmen (Zeit, Raum, Atmosphäre)!

Beginnen Sie bei sich selbst, wenn Sie sich in Ihrem Team eine gelingende Kommunikation wünschen!

Orientieren Sie sich bei Ihrer Kommunikation - insbesondere im Fall von Konflikten - an erprobten Kommunikationsmodellen, wie z.B. der ‚Gewaltfreien Kommunikation‘ nach M. Rosenberg!

Nehmen Sie individuell oder als Team an Fortbildungen zu verbaler und nonverbaler Kommunikation teil!

Bleiben Sie auch bei unterschiedlichen Auffassungen aufmerksam und respektvoll!

## Selbstfürsorge oder die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden

Wer sich um sterbende Menschen kümmert, sie begleitet, pflegt und medizinisch versorgt, muss auch sich selbst pflegen. Selbstfürsorge oder Psychohygiene sind wichtig für die eigene Widerstandskraft oder Resilienz. Sie tragen dazu bei, die eigenen Aufgaben langfristig motiviert und engagiert umzusetzen. Zudem sorgen sie dafür, dass es gelingt, schwierige Situationen zu meistern und dabei gesund zu bleiben. Hier sind sowohl der Träger als auch das Team und jede einzelne Mitarbeiterin/jeder einzelne Mitarbeiter selbst in der Verantwortung.

Ob Träger, Führungskraft oder Mitarbeitende, alle müssen sich die Frage stellen: Sind es die Bedingungen, unter denen wir hier arbeiten, oder mein persönlicher Umgang, die die Belastungen ausmachen?

Führen Sie als Arbeitgeberin/Arbeitgeber eine Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen durch! (siehe u. a. [www.baua.de](http://www.baua.de) oder [www.dguv.de](http://www.dguv.de)). Sind diese in Verhältnissen begründet, müssen institutionelle Maßnahmen ergriffen werden.

Ihr Team besteht aus jüngeren, älteren, erfahrenen, weniger erfahrenen, unterschiedlich geschulten Kolleginnen und Kollegen. Nutzen Sie die jeweiligen Stärken und versuchen Sie, sich gegenseitig zu ergänzen oder zu entlasten!

Übernehmen Sie Verantwortung für sich, für Ihre Möglichkeiten, Bedürfnisse und Grenzen, damit Sie psychisch und körperlich gesund bleiben!

Setzen Sie sich mit Ihrer eigenen „professionellen Nähe“ auseinander, um patientenorientiert und einfühlsam zu handeln und gleichzeitig gesund zu bleiben!

Wenn Ihnen die Begleitung einer Sterbenden/eines Sterbenden besonders zu Herzen geht, versuchen Sie zu klären, woher das kommt, was Sie berührt, ob es Parallelen zu Ihrer eigenen Lebenssituation gibt!

## Schnittstellen Aufnahme, Entlassung und Netzwerkpartner

Für eine gute Weiterversorgung der Patientinnen und Patienten von zu Hause in das Krankenhaus und zurück ist es unerlässlich, sich über den Versorgungsbedarf und die individuellen Bedürfnisse der Patientinnen/Patienten im Klaren zu sein, die relevanten Netzwerkpartner zu kennen und eine gute Kommunikation mit ihnen zu pflegen.

Ein persönlicher Kontakt erleichtert die Kommunikation: Lernen Sie Ihre Partner kennen, beziehen Sie sie ggf. in Fallbesprechungen ein, hospitieren Sie in einer Praxis oder einem Dienst!

Informationen zu den formalen Bedingungen des Entlassmanagements finden Sie auf den Internetseiten der Deutschen Krankenhausgesellschaft ([www.dkgev.de](http://www.dkgev.de)) oder der Kassenärztlichen Bundesvereinigung ([www.kbv.de](http://www.kbv.de)).

Einige Krankenkassen und auch Krankenhäuser beschreiben die Rahmenbedingungen des Entlassmanagements in Form von Fragen und Antworten oder Checklisten; auch gibt es Beschreibungen in leichter Sprache. Nutzen Sie diese für den Einbezug der Patientinnen/Patienten oder Betreuerinnen und Betreuer!

Denken Sie darüber nach, einen Flyer zu erstellen, der alle wichtigen Informationen auf einen Blick enthält! Dieser kann eine gute Grundlage für weitere konkrete Klärungen sein.

Lernen Sie Ihre ambulanten und stationären Partner persönlich kennen, z. B. bei einem Besuch, einem Praktikum oder einer Hospitation!

Hospizdienste führen qualifizierte Begleitungen Sterbender durch. Die Koordinatorinnen von Hospizdiensten stellen Ihnen gern ihre Arbeitsweise vor. Die Kooperation zwischen Krankenhäusern und Hospizdiensten ist rechtlich gewollt und definiert. Nutzen Sie sie und ermöglichen Sie sie den Sterbenden und ihren Angehörigen!

**Wenn aber die Erreichung des Ziels  
leidenschaftlich in uns lebt,  
dann wird es uns nicht an Kraft fehlen,  
die erforderlichen Mittel zu finden,  
um das Vorhaben in die Tat umzusetzen.**  
(Albert Einstein)

Die ausführliche Version der Handlungsempfehlungen finden Sie unter **[www.alpha-nrw.de/veroeffentlichungen](http://www.alpha-nrw.de/veroeffentlichungen)** oder unter diesem QR-Code



Ansprechstellen im  
Land NRW zur  
Palliativversorgung,  
Hospizarbeit und  
Angehörigenbegleitung



gefördert vom

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen

