



Gespräch vorbereiten

1 Konsens schon bei Erstgespräch einholen

- „Wir informieren Patienten offen, wenn alle Befunde vorliegen – sind Sie mit diesem Vorgehen einverstanden?“

2 Wer informiert?

- Wer hat gute Beziehung zum Patienten?
- Wer betreut ihn langfristig?
- Eventuell zweites Teammitglied?

3 Information vorbereiten

- Befunde überprüfen
- Therapie und Prognose klären

4 Rahmen für Gespräch sichern

- (s. Gesprächsführung 1)

5 Zeitpunkt wählen

- Sind die Befunde ausreichend?
- Ist der Patient aufnahmefähig?
- Diagnosemitteilung **nicht** am Telefon, **nicht** im Aufwachraum, **nicht** abends!



Mit Information beginnt Rehabilitation

DIAGNOSE MITTEILUNG

1 Gespräch vorbereiten

2 Vorwissen klären

3 Wissensbedarf erkunden

4 Wissen vermitteln

5 Emotionen aufnehmen

6 Vorgehen vereinbaren

3 Wissensbedarf erkunden

1 An Patientenwünschen orientieren

- An Äußerungen anknüpfen (s.1) oder
- Initiativ fragen, z.B.: „Es gibt Patienten, die wollen alles wissen, andere jedoch nicht. Zu welcher Gruppe gehören Sie eher?“

2 Patienten Gespräch mitsteuern lassen

- Erkundungsverhalten unterstützen, Fragen ermutigen
- Kooperation bei Problemlösung anbieten
- Belastungsgrenzen wahrnehmen
- Auf irrationale Vorstellungen eingehen

3 Ablehnen von Information akzeptieren

- **Aber:** Unterstützende Beziehung aufrecht-erhalten, „Information - bei Bedarf - anbieten“



Mitteilen verbindet - Nichtwissen isoliert

2 Vorwissen klären

1 Aktiv zuhören, offen fragen

- (s. Gesprächsführung 2)

2 Subjektives Verständnis erkunden

- „Was haben Sie selbst gedacht, als Sie sich krank fühlten / als Sie die Diagnose hörten?“
- „Sie sind jetzt schon einige Zeit krank. Was haben Sie bisher erfahren, was haben Sie sich für Gedanken gemacht?“

3 Antworten reflektieren

- Was hat Patient bisher verstanden?
- Welche Gedanken und Phantasien hat er?
- Weicht subjektives Verständnis von medizinischem Erkenntnisstand ab?
- Welches Vokabular verwendet er?
- Nonverbale Zeichen für Angst?
- Welche Informationsquellen nutzt er?
- Welche Vorerfahrungen hat er?



Patienten-Wahrheit ist nicht Ärzte-Wahrheit