

Angehörige jederzeit willkommen

Erfolgreiches Konzept für Angehörigenarbeit auf der Intensivstation des Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen

► Seit ein paar Tagen liegt Erna Sommer* auf der Intensivstation (ITS) des Rotes Kreuz Krankenhaus (RKK) Bremen. Die 77-Jährige muss beatmet werden. Bei ihr ist ihre Tochter, die der Mutter behutsam die Arme massiert und eincremt – angeleitet von Rotkreuzschwester Ines Schreyer. Dass die Tochter diese leichten Pfl egetätigkeiten übernimmt, ist Teil eines Konzeptes, das Ines Schreyer und ihre Kolleg(inn)en Annegret Francksen, Birte Gieseke und Alwin Rusche gemeinsam erarbeitet haben und das seit zwei Jahren erfolgreich auf der ITS umgesetzt wird.

Maßnahmen verbessern und erweitern

Die Idee, dieses Konzept für die Angehörigenarbeit auf der Intensivstation zu entwickeln, hatten die vier Gesundheits- und Krankenpfleger/-innen vor drei Jahren: „Wir sehen die Intensivstation aus unserem professionellen Blickwinkel, aber einige von uns auch aus dem Blickwinkel der Betroffenen. Daher kennen wir die Verzweiflung, Unsicherheit und Hilflosigkeit, die man verspürt, wenn ein Angehöriger auf der Intensivstation liegt, aus eigener Erfahrung“, sagt Ines Schreyer. Sie und ihre Kolleg(inn)en wissen: Das Bedürfnis von Angehörigen eines Patienten auf der Intensivstation nach Kontakt, Gespräch, Information und Trost ist groß. Doch nicht nur das: Die Bindung und Verbindung der Angehörigen zu

„Um den Angehörigen die Berührungssängste in Bezug auf die Intensivstation zu nehmen, aber auch, um die große Hilfe, die Angehörige sein können, zu nutzen, gab es bei uns schon verschiedene Maßnahmen. Wir waren uns aber einig, dass diese noch verbessert und erweitert werden können“, erzählt Alwin Rusche.

So fand zunächst ein Brainstorming statt: Wie können wir den Angehörigen die Ängste nehmen, sie begleiten, ihre Kompetenzen einbinden, sie informieren sowie Abläufe und Regeln transparent machen? Wie können wir sie zum Wohle der Patienten auf der Intensivstation unterstützen?

Entstanden ist ein Konzept, das verschiedene Aspekte beinhaltet:

Zum einen die Beschreibung und das Erlernen eines wertschätzenden Umgangs mit den Angehörigen: Sie sollen nicht als störend empfunden werden, sondern als hilfreiche Partner. Das ist verbunden mit Respekt, Empathie und der Bereitschaft, ihnen in verständlicher Sprache ehrlich und zugewandt Orientierung und Information geben zu können. Das kommunikativ auch umzusetzen sowie das eigene Verhalten zu reflektieren, wird in externen Kommunikationsseminaren geschult und begleitet.

Zum anderen beinhaltet das Konzept Maßnahmen, die das Vertrauen zwischen Pflegenden und Angehörigen herstellen und auf die Situation im Intensivbereich vorbereiten. Ein Beispiel ist der Erstkontakt im Wartebereich. Dort können bereits viele Fragen, wie z. B. „Was erwartet mich dort?“ oder „Wie nehme ich Kontakt zu einem intubierten Patienten auf?“, beantwortet werden. Später können die Angehörigen in leichte pflegerische Tätigkeiten eingebunden werden, wenn sie bereit dazu sind, wie Rasieren, Gesicht waschen, Kämmen, Teilmassagen, Mund befeuchten, Essen/Trinken anreichen.

Abläufe auf den Prüfstand gestellt

Bei der Erarbeitung des Konzeptes wurden viele bisherige Abläufe auf den Prüfstand gestellt. So gibt es im RKK beispielsweise keine starren Besuchszeiten mehr – nach Absprache ist fast alles möglich; auch eine nächtliche Sitzwache in einem bequemen Sessel, was immer wieder von den Angehörigen dankbar angenommen wird.

Der Wartebereich wurde neu gestaltet – einerseits mit mehr Rückzugsmöglichkeit für die wartenden Angehörigen, andererseits offen, damit sie sich nicht ausgeschlossen fühlen. Es hängen Bilder aus der Umgebung auf den Fluren und die Mitarbeitenden sind mit einem Porträtfoto und Namen in einer Fotogalerie präsent.



den Patienten ist auf der Intensivstation besonders wichtig – im Gesundheits-, aber auch im Sterbeprozess. Angehörige können Worte und Gesten, die nur noch bruchstückhaft vorhanden sind, deuten, sie können zwischen Pflegenden und Patient vermitteln, sie bringen ein Stück Normalität von außen in das Leben des Kranken, sie kümmern sich, sie passen auf ihn auf.

* Name geändert





Die Gesundheits- und Krankenpfleger/-innen Annegret Francksen, Birte Gieseke und Alwin Rusche im neu gestalteten Wartebereich.



Ein separater Rückzugsraum wird für ausführlichere, intensivere Gespräche mit den Angehörigen genutzt. Es gibt eine neue Klingelanlage und Beschilderung. Fallbesprechungen finden, wenn dies gewünscht ist, mit allen beteiligten Berufsgruppen und den Angehörigen gemeinsam statt.

Es wurde ein zusätzlicher Kontaktbogen eingeführt, auf dem die Pflegekräfte ihre Gespräche mit den Angehörigen dokumentieren und der außerdem Informationen der Physiotherapeuten, des Sozialdienstes und der Seelsorge sowie Konsilleistungen enthält; dieser Bogen ist immer greifbar vor Ort.

Eine Lob- und Kritikbox steht im Aufenthaltsraum der Angehörigen. Diese wird alle 14 Tage von den Pflegekräften der Angehörigengruppe geleert. Die Rückmeldungen der Angehörigen werden aber – sofern von ihnen gewünscht – nicht nur beantwortet, sondern fließen in Form von Statistiken auch in das Qualitätsmanagement ein.

Bei Patienten, die niemanden haben, der sie besucht, werden die Seelsorge, der Sozialdienst und die Grünen Damen und Herren als geschulter Besuchsdienst informiert und eingebunden.

Des Weiteren stehen auch auf der Intensivstation für Fragen rund um die Pflege und den Tod ausländischer Patienten ausgebildete Fachkräfte mit Übersetzungskompetenz sowie ein im Intranet hinterlegtes Konzept der transkulturellen Pflege zur Verfügung.

Die Angehörigen werden auch nach dem Tod des nahestehenden Menschen nicht allein gelassen. Das Umfeld individuell mitgestalten zu dürfen, ist vielen Angehörigen ein großes Bedürfnis, auf das im RKK eingegangen wird. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, in einem extra Raum auch über den üblichen Zeitraum von vier Stunden hinaus noch Abschied nehmen zu können, wenn beispielsweise keine Aufbahrung in einem Bestattungsinstitut gewünscht ist.

Als derzeit letzte Maßnahme der Projektgruppe ist eine Broschüre entstanden. Unter der Überschrift „Angehörige jederzeit willkommen“ sind in ihr alle hilfreichen Informationen für Angehörige zusammengefasst, die von der Beschreibung des Wartebereichs über Verhaltensregeln und Hygienevorschriften auf der Intensivstation bis hin zur Kontaktaufnahme zum Patienten reichen.

Positives Fazit

„Wir haben uns viel vorgenommen und viel erreicht“, sagt Alwin Rusche und fügt hinzu: „Es ist natürlich manchmal schwer, die Maßnahmen immer so in den Ablauf auf der Intensivstation einzubeziehen, wie wir uns das vorstellen“, aber er und seine drei Kolleginnen der Projektgruppe seien „sehr zufrieden mit dem, was bislang umgesetzt wurde und die positiven Rückmeldungen der Angehörigen unserer Patienten zeigen uns, dass wir mit unserem Konzept den richtigen Weg beschreiten“.

Autorin _____
Dorothee Weihe
 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen
www.roteskreuzkrankenhaus.de



Autorin _____
Birte Schmidt
 Verband der Schwesternschaften vom DRK e.V.
www.rotkreuzschwestern.de

