

Angehörige willkommen heißen

Besucherbroschüren. Gelungene Broschüren, die Intensivstationen für Besucher erstellen, führt zu gut vorbereiteten und informierten Angehörigen, die sich zielorientiert in den Behandlungsprozess einfügen können. Dies erfordert eine gute Vorbereitung. Die Initiatorin der Aktion „Angehörigenfreundliche Intensivstation“, Dr. Angelika Zegelin, gibt wertvolle Tipps zur Gestaltung.

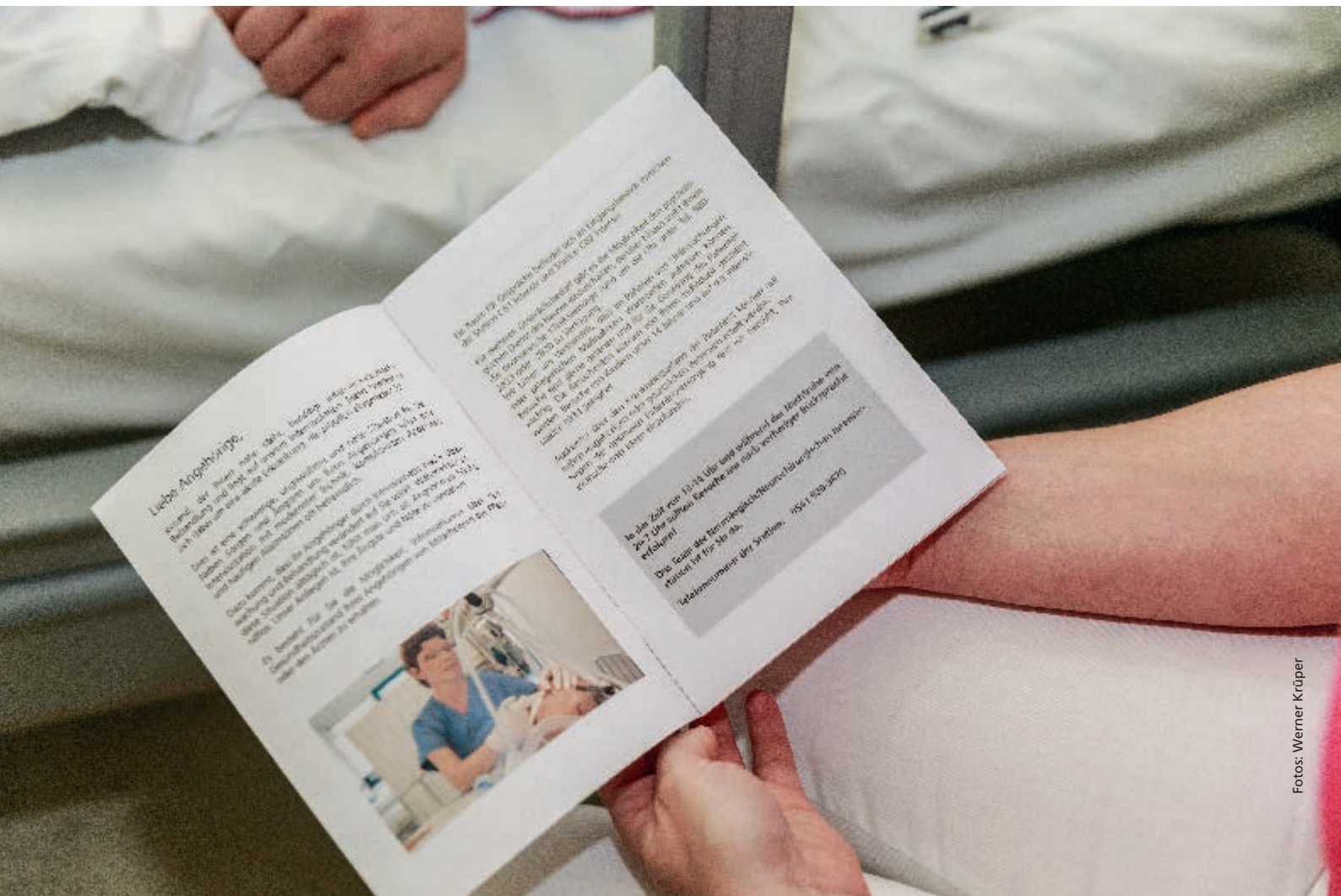
Von Dr. Angelika Zegelin

Im Rahmen der seit 2007 laufenden Initiative „Angehörigenfreundliche Intensivstation“ sind über 200 Intensivstationen zertifiziert worden. Ich habe mir bei jeder Zertifizierung aus Interesse die Besucherbroschüre der jeweiligen Station angesehen, auch wenn diese keinen Einfluss hatte auf das Zertifizierungsergebnis.

Unter den Broschüren waren gute und weniger gelungene. Auffällig ist, dass Broschüren, die Intensivstationen für Besucher gestalten, unterschiedlich umfangreich sind. Die einen Stationen bieten einfache

Flyer an, andere wiederum gestalten mehrseitige Heftchen. Sie sind auch inhaltlich sehr verschieden.

Mein Fazit nach neun Jahren Zertifizierung: Nur selten ist eine Broschüre dabei, die rundum gut gelungen ist. Manchmal nehme ich Kontakt mit der Intensivstation auf, wenn mir in der Broschüre etwas auffällt. Leider ist es dann aber oft so, dass Flyer bereits in größerer Auflage gedruckt wurden. Das ist schade, denn eine gelungene Broschüre führt zu gut vorbereiteten und informierten Angehörigen, die sich zielorientiert in den Behandlungsprozess einfü-



gen können. Davon profitieren alle – die Besucher selbst, das Stationsteam und auch der Patient. Deswegen möchte ich im Folgenden aus meiner Erfahrung heraus Tipps geben zur Gestaltung.

Angehörige einladen

Das Wichtigste vorweg: Besucherbroschüren sollen Angehörige einladen, auf die Intensivstation zu kommen. Das muss in einfachen Worten gleich zu Beginn einer Broschüre deutlich werden. Der Angehörige muss sich willkommen fühlen. Mit einer empathischen und wertschätzenden Formulierung kann dies erreicht werden. Werden die falschen Worte gewählt oder der Besucher nicht direkt angesprochen, kann er sich wiederum schnell als Störenfried fühlen, der nicht wirklich willkommen ist. Das ist ein schlechter Ausgangspunkt für die weitere Versorgung.

Kurze Informationen zur Technik, die bei den Patienten zum Einsatz kommen, sollten in einer Broschüre ebenso enthalten sein wie die Ermutigung, den Patienten anzufassen und mit ihm zu sprechen. Hinweise zu Mitbringsel, zur Hygiene und zu Angeboten für die Angehörigen selbst runden eine gute Broschüre ab. Mehr ist aus Platzgründen nicht drin, schließlich sollten Broschüren mit Fotos und Grafiken optisch ansprechend gestaltet sein. Auf diese Punkte möchte ich im Folgenden detailliert eingehen.

Eine Broschüre muss deutlich machen, dass Angehörige wichtig sind für den Patienten und dass ihre Anwesenheit die Genesung unterstützt. Viele Forschungen zeigen das. Verwandte garantieren den Kontakt nach draußen, lassen Hoffen, geben dem Patienten Orientierung. Dabei kommt es nicht auf die Zahl der Besucher an. Es reicht schon, wenn ein oder zwei nahestehende Menschen am Bett des Kranken sitzen.

Inzwischen sind die meisten Intensivstationen davon abgerückt, Uhrzeiten für Besuche anzugeben – das ist zu begrüßen. In Broschüren sollte daher mitgeteilt werden, dass Besuche grundsätzlich jederzeit möglich sind und ein individuelles Vorgehen mit dem Stationspersonal besprochen werden sollte. Viele Broschüren enthalten zwar solche Informationen. Doch oft werden in den folgenden ein oder zwei Absätzen Aussagen gemacht, die wenig einladend sind und Angehörige – wenn auch unbewusst – abschrecken. Hier einige Beispiele:

- Pflege und Therapie müssen ungestört ablaufen.
- Überfordern Sie den Patienten nicht, die Kranken brauchen Ruhe.
- Bedenken Sie, dass Sie ein Hygienerisiko sind.
- Unseren Anweisungen ist Folge zu leisten.
- Es ist verboten, Blumen mitzubringen.

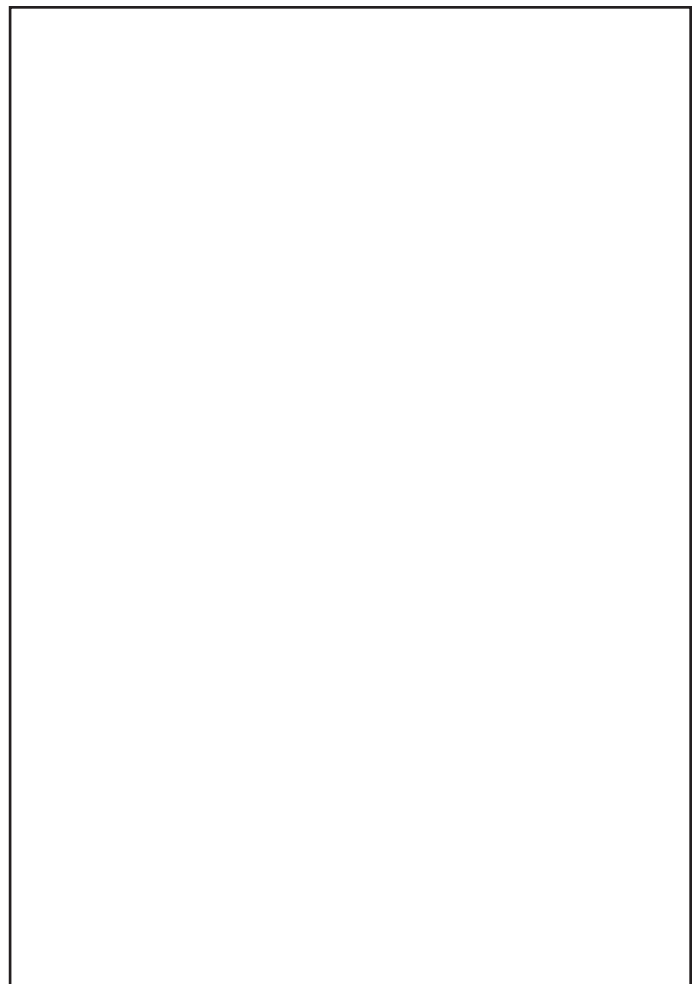
Grundsätzlich sollten Ausdrücke wie „Verhalten am Bett“ oder „bis Sie aufgefordert werden“ vermieden werden. Überhaupt bringen Wörter wie „müs-

sen“ und „sollen“ nicht gerade eine echte Willkommenskultur einer Intensivstation zum Ausdruck. Mit einem Befehlston oder mit Behördensprache werden gute Absichten oft zunichte gemacht – damit wird wenig Wertschätzung signalisiert.

Zu überlegen ist vielmehr, ob eingangs die Station kurz vorgestellt werden sollte. Manche Stationen machen dies, andere nicht. In der Regel geht es hier um Hinweise zur Bettenanzahl, zum Patientenkontext und zum interdisziplinären Team. Wenn hier nur der Chefarzt zu Wort kommt – wie in einigen Broschüren der Fall – erscheint dies etwas altertümlich.

Bei den Grundinformationen sollten Besucher darauf hingewiesen werden, dass das besondere Setting einer Intensivstation eine Anmeldung erfordert – meist per Klingel. In einem erläuternden Satz sollte kurz beschrieben werden, dass Intensivstationen dazu dienen, das Leben kritisch kranker Menschen zu erhalten, und dass Besucher deswegen nicht einfach auf die Station gehen können wie in peripheren Bereichen.

Hinsichtlich des Technikeinsatzes auf Intensivstationen sollte man sich auf das Wesentliche beschränken. Ganz kurz sollte Folgendes gesagt wer-



INTENSIVPFLEGE



Zur Inspiration

Folgende Positivbeispiele anderer Kliniken können bei der Gestaltung einer Besucherbrochüre helfen.

Besuchszeiten

Wir haben keine Besuchszeiten. Sie können Ihren Angehörigen jederzeit besuchen. Wir möchten Sie nur darauf hinweisen, dass es besonders im Frühdienst durch Visiten, pflegerischen und anderen Maßnahmen zu längeren Wartezeiten kommen kann.

Entnommen aus der Broschüre des Zentrums für Intensiv- und Überwachungspflege der Universitätsmedizin Greifswald

Codewort-Vereinbarung für Telefonauskunft

Aus datenschutzrechtlichen Gründen können wir Angehörigen telefonisch grundsätzlich keine Auskunft geben. Im persönlichen Gespräch wird Ihnen von unserem ärztlichen Personal über die medizinische Situation Auskunft gegeben. Wenn Sie mit uns ein Codewort vereinbaren, ist auch am Telefon eine kurze Beschreibung des Befindens des Patienten möglich.

Entnommen aus der Broschüre der Intensivstation des Evangelischen Krankenhauses Castrop-Rauxel

Was kann mitgebracht werden, was sollte nicht mitgebracht werden?

- Wir möchten Sie anregen, Dinge mitzubringen, die an häusliche Vertrautheit erinnern, wie zum Beispiel Parfüm, Fotos, CDs und so weiter.
- Wichtig sind unter Umständen Brille, Hörgeräte und Zahnprothesen.
- Dinge des täglichen Bedarfs wie Handtücher oder Nachwäsche werden während des Aufenthalts auf unserer Station nicht benötigt.
- Das Mitbringen von Schnittblumen oder Topfpflanzen ist aus hygienischen Gründen nicht gestattet.

Entnommen aus der Broschüre der Intensiv- und IMC-Station des Asklepios Südpfalzkrankenhauses Gernersheim

Was Sie tun können

Ihre Angehörigen brauchen in diesen schweren Stunden vertraute Menschen aus ihrem Umfeld. Auch wenn Ihr Angehöriger in seinen Ausdrucksmöglichkeiten eingeschränkt ist, sollten Sie davon ausgehen, dass Sie bemerkt und erkannt werden. Reden und vor allem Berührungen helfen und geben Ihrem Angehörigen das Gefühl, nicht alleine zu sein.

Entnommen aus der Broschüre des Zentrums für Intensiv- und Überwachungspflege der Universitätsmedizin Greifswald

Willkommenskultur ausdrücken

Ein wertschätzender Umgang mit Angehörigen zahlt sich aus. Dazu können Besucherbrochüren einen positiven Beitrag leisten

den: „Erschrecken Sie sich nicht vor den Geräten, alles ist sinnvoll und dient der Überwachung und Lebenserhaltung. Wenn Sie mehr wissen wollen über die Funktion der Geräte und Alarmer, sprechen Sie uns an.“

Auf das Wesentliche fokussieren

Es ist nicht erforderlich, wertvollen Textplatz eines Flyers für die Vorstellung einzelner Geräte zu verwenden. Wichtiger ist es, die Angehörigen mündlich auf den Sinn und Zweck von beispielsweise Beatmung, Monitoring, Pumpen, Drainagen und Katheter hinzuweisen.

Viel wichtiger als ausführliche Hinweise zur Technik ist die Mitteilung, was Angehörigen Sinnvolles für den Patienten tun können – wie zum Beispiel Hautkontakt suchen, von „Draußen“ erzählen, etwas vorlesen. Es sollte der Hinweis gegeben werden, dass niemand weiß, was der Patient wahrnehmen kann. Die Information, dass es bei manchen Patienten aufgrund der Einwirkung von Angehörigen zu erstaunlichen Erinnerungen kommt, ermutigt viele Besucher, vertraute Dinge mitzubringen, wie Musik, Rasierwasser, Seife oder Parfüm. Wichtige Mitbringsel sind zudem Brille, Hörgerät und ähnliches. Verzichtbar sind jedoch übliche Geschenke wie Blumen oder Traubensaft. Persönliche Wertgegen-



stände haben auf einer Intensivstation nichts zu suchen – auch darauf sollte in der Broschüre hingewiesen werden. Ganz kurz könnte etwas zur Relevanz der Händehygiene gesagt werden.

Angehörige nicht überfordern

Insgesamt ist wichtig, darauf zu achten, dass die Angehörigen sich selbst nicht überfordern – gerade weil die Patienten gut aufgehoben sind, sollten sie Kraft sammeln für die Zeit nach der Intensivstation.

Pflegende sollten Hinweise geben, wo Besucher sich erholen können – zum Beispiel in einem Aufenthaltsraum oder einer Cafeteria. Auch ist es immer sinnvoll, wenn Angehörige wissen, ob es in der Nähe der Intensivstationen einen Getränkeautomaten gibt. Informationen über eine nahe Übernachtungsmöglichkeit oder Möglichkeiten einer seelsorgerlichen Unterstützung sind ebenfalls hilfreich.

Wichtig ist zudem, klare Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu definieren. Beispielsweise könnte der Bezugspfleger dem Besucher seine Visitenkarte geben. Manchmal ist es auch sinnvoll zu wissen, ob es einen Hauptangehörigen gibt, der zu kontaktieren ist und der entsprechende Informationen an die Familie weitergibt.

Wenn Besucher während Visiten und sonstigen Interventionen das Zimmer verlassen müssen, muss geklärt werden, wo sie sich aufhalten. Es ist ungünstig, Angehörige irgendwo auf den Flur zu „verfrachten“ – sie bekommen dort viel mit und deuten es auf ihre Art und Weise. Nicht selten ergeben sich auch Gespräche mit anderen Angehörigen – dies könnte

man durch klare Regelungen positiv beeinflussen. Wichtig ist zudem der Hinweis, dass in Mehrbettzimmern die Privatsphäre jedes Patienten schützenswert ist.

Viele Stationen bieten die Möglichkeit, dass auch minderjährige Besucher auf die Intensivstation kommen können. Das ist eine gute Entwicklung. Zur Vorbereitung von Kindern existieren entsprechende Bilderbücher.

Manche Stationen haben Patiententagebücher eingeführt, die teilweise von Angehörigen geführt werden. In einer Broschüre sollte es hierzu jedoch nur ein Stichwort geben – das Führen eines Patiententagebuchs erfordert Extra-Information durch das Pflegepersonal.

Eine freundliche und wertschätzende Sprache sollte sich durch die ganze Broschüre ziehen – denn auch die Angehörigen sind in einer Krise, sie brauchen Trost und Unterstützung. Eine persönliche Anrede hilft.

Grundsätzlich gelten auch für diese Broschüren die Kriterien der „Wittener Liste“ – obwohl es bei dieser Beurteilungshilfe eher um Gesundheitsinformationen für Betroffene geht. Mehr Informationen dazu sind der Website www.patientenedukation.de zu entnehmen. Bei Broschüren grundsätzlich wichtig sind eine gut lesbare Schrift und eine gute Verteilung des Textes, um halbleere Seiten zu vermeiden. Wenn all diese Aspekte in die Gestaltung einer Besucherbroschüre einfließen, kann mit relativ geringem Aufwand eine große Wirkung erreicht werden.



Dr. Angelika Zegelin ist Fachbeiratsvorsitzende des Vereins Pflege e.V. und Initiatorin der Initiative „Angehörigenfreundliche Intensivstation“.

Bis 2015 war sie Professorin für Pflegewissenschaft an der Universität Witten/Herdecke.
Mail: angelika.zegelin

Fachtagung „Angehörige jederzeit willkommen!“

Am 25. November 2016 findet in Berlin die 2. Fachtagung der Initiative „Angehörigenfreundliche Intensivstation“ statt. Zahlreiche Referenten stellen neue Entwicklungen vor. Dr. Angelika Zegelin wird auf der Tagung auch auf die Gestaltung von Besucherbroschüren eingehen. Weitere Informationen gibt es unter www.stiftung-pflege.de.

