

**GESUND**

8

/31

Die Schwester reagiert grantig, der Arzt kurz angebunden, Patienten fühlen sich vor den Kopf gestoßen und nicht so betreut, wie sie sich das vorstellen. Wer denkt schon daran, was dahinter stecken könnte?

So kommen durchschnittlich auf einen Helfer 33 Patienten – oft sogar mehr –, die es zu betreuen und versorgen gilt! Da kann man sich leicht vorstellen, dass bis zur Erschöpfung gearbeitet wird. „Einsparungsmaßnahmen und Personalnot erschweren die Situation. Hinzu kommt, täglich mit Tod, Angst, Verzweiflung, schwer- oder unheilbar Kranken, verwirrten und gebrechlichen Menschen usw. umgehen zu müssen und die oft geringe Wertschätzung für Pflegearbeit“, berichtet Dr. Wolfgang Knopf, Vorsitzender der Österreichischen Vereinigung für Supervision. „Auf der Orthopädie 120-Kilo Patienten umbetten zu müssen ist auch körperlich keine Kleinigkeit. Und es ist ein Unterschied, ob man Freudiges auf der Geburtsstation erlebt oder traurige, depressive Situationen auf einer Geriatrie.“ Da kann es sein, dass „Sand ins Getriebe“ gerät.

läufen ange- regt, persön- liche Belastun- gen wie Mob- bing und „bur- nout“ bespro- chen, Strategi- en im Umgan- g mit schwieri- gen Patienten oder Unstim- migkeiten im Team. Wenn sich Mitarbeiter wohlfühlen, gut zusammen- arbeiten und dadurch besse- re Leistung er- bringen, kommt das Hel- fern und Pati- enten zugute.

Auch Patien- ten und Ange- hörige können zu besserem Klima und weni- ger Verdruss beitragen. Denn teilweise kommt Druck auf

wann sie wieder rauskom- men. Halten es nicht aus zu liegen usw. Die Schwestern



# Auch Helfer brauchen Hilfe!

Die Basis für Problemlösungen: Darüber reden! Dabei hilft die so genannte Supervision, wie einige Modelle – etwa in Wien, Oberösterreich und Salzburg – zeigen. Supervisoren sind speziell geschult und stehen sowohl Einzelpersonen als auch Teams in schwierigen Situationen bei. Im Gespräch werden Verbesserungen von Arbeitsab-

## Erschöpfte Schwestern, überlastete Ärzte – Die Anforderungen werden oft unterschätzt

Ärzte, Pfleger und Therapeu- ten von Seiten der Patienten und Angehörigen. Diese ha- ben hohe Erwartungen, sind vielleicht skeptisch gegen- über der Medi- zin und Pflege, kommen oft schon mit vor- gefassten Diag- nosen und Ther- apievorschlä- gen.

Dr. Knopf: „Patienten ha- ben Angst oder sind verzwei- felt, wollen wis- sen was im Spi- tal geschieht,

werden da manchmal zu Blitz- ableitern, weil sie das Verbind- ungsglied zwischen Ärzten und Patienten und rund um die Uhr anwesend sind.“

### Was die Patienten beitragen können

Da kann schon ein freundli- cher Satz des Patienten: „Sie haben aber heute viel Stress“ oder ein Dankeschön die Situ- ation entschärfen und die Schwester sieht, dass ihre Leistung anerkannt wird. „Grantig“ ist medizinisches Personal nämlich meist nicht auf Patienten, sondern wegen ihrer Arbeitssituation.

Weitere Tipps für besseres



**Schwierigkeiten im Team besprechen**

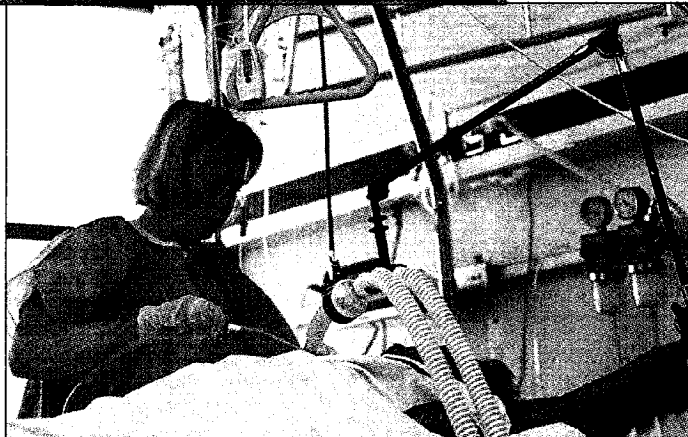
CR08/A024

## REPORTAGE



**Hohe Anspannung und Verantwortung bei schwierigen Eingriffen sind auch eine große Belastung für Ärzte und Krankenschwestern**

**Auf Intensivstationen: Täglich konfrontiert mit Patienten, die zwischen Leben und Tod schweben und den verzweifelten Angehörigen**



Fotos: Contrast, Buenos Dias (2)

Miteinander im Spital, gibt Dr. Hermann Widauer, Leiter des Universitätsinstitutes für Klinische Psychologie der Salzburger Landeskliniken:

- Bei einem geplanten Spitalsaufenthalt: Medikamente, die man zu Hause einnimmt, mitbringen oder aufschreiben.
- Versicherungsnachweise, Befunde mitbringen
- Informieren Sie sich! Praktisch in jedem Krankenhaus liegen Folder oder Informationsblätter mit Erklärungen über Untersuchungen, operative Eingriffe, Therapiemaßnahmen und Abläufe auf der Station auf. So erspart man sich „unnötige“ Fragen.
- Patienten haben ein Recht informiert zu werden. Entscheidend ist aber, dies nicht im ärgsten Stress zu tun. Bitten Sie um einen Termin für ein vertrauliches Gespräch.

- Fragen, die man an den Arzt stellen will, aufschreiben! Ist die Visite vorbei, wird oft das Pflegepersonal befragt, das aber bestimmte Auskünfte nicht geben kann oder darf.
- Schwestern und Pfleger sind keine Dienstboten, denen man nach Lust und Laune läuten kann. Tun Sie dies nur dann, wenn sie wirklich Hilfe brauchen oder ein medizinisches Problem haben.
- Braucht der Patient noch volle Fürsorge? Wenn Sie aufgefordert werden aufzustehen, wird versucht, ihre Mobilität so früh wie möglich zu fördern. Es bedeutet nicht, dass man Patienten nicht versorgen will.
- Bedenken Sie: Zu hohe Erwartungen im Spitalsablauf sind mitunter unerfüllbar, ohne dass es böse Absicht des Personals ist.

**Eva Rohrer**

Informationen erhalten betroffene Helfer bei der Österreichischen Vereinigung für Supervision, ☎ 01/533 0822

GR09A0Z4