



BEDÜRFNISSE

VON
ANGEHÖRIGEN IN NOTFALLSITUATIONEN

A.STEWIG-NITSCHKE
MBA/ BBA

Inhalt



- Begriffsbestimmungen
- Situationsbeschreibung
- Bedürfnispyramide und Kundenzufriedenheit
- Gruppierung von Erwartungen/ Bedürfnissen
- „gruppenorientierte“ Kommunikation
- Fazit

Begriffsbestimmungen



Ein **Bedürfnis** ist das Verlangen oder der **Wunsch**, einem empfundenen oder tatsächlichen **Mangel** **Abhilfe** zu schaffen

Als einen **Angehörigen** bezeichnet man eine zu einer anderen Person oder zu einer Gruppe von Personen in einem besonderen rechtlichen oder soziologischen **Verhältnis stehende Person**

Begleitperson

Notfall



In der Theorie wird ein Notfall als „...Fall benannt, bei dem es zu einer **lebensbedrohlichen Störung der Vitalparameter oder der Funktionskreisläufe** kommt.

Ohne sofortige Hilfeleistung sind erhebliche gesundheitliche Schäden oder der Tod des Patienten zu befürchten“;

„Notfälle sind alle Situationen, in denen Gefahr für Leib und Leben des Betroffenen, das heißt des Notfallpatienten, besteht“.

Der Notfallpatient wird weiterhin auch als Mensch in einer Situation in der „Hilfe benötigt wird bzw. in einer Lage, in der etwas Bestimmtes gebraucht oder notwendig wird“ definiert.

Situationsbeschreibung



- *Plötzliches Ereignis*
- *Suche nach Hilfe*
- *Weg zur Klinik*
- *Unbekanntes Gelände*
- *Ansprechpartner Anmeldung*
- *Unklare Abläufe der Abteilung*
- *Wartezeit*
- *Umgebungssituation*
- *Rückmeldung durch Abteilung/ Einbeziehung der Angehörigen/ Begleitpersonen*

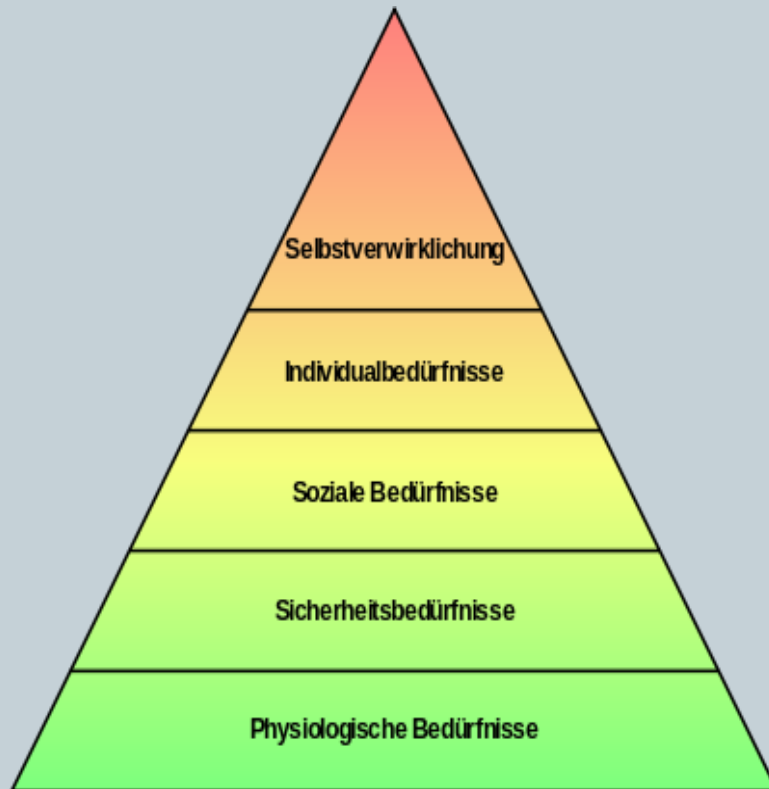
Bedürfnispyramide/ Kundenzufriedenheit



Differenz von Kundenerwartung und Bedürfnisbefriedigung :

Kundenzufriedenheit kann als Resultat eines komplexen **Vergleichsprozesses** betrachtet werden, bei welchem der Konsument, nach dem Gebrauch eines Sachgutes oder einer Dienstleistung, seine **subjektive Erfahrung (Ist-Leistung)** einem **Vergleichswert (Soll-Leistung)** gegenüberstellt.

Übertrifft die Leistung die Erwartungen, ist der Kunde sehr oder sogar außerordentlich zufrieden (**begeistert**). Entsprechen sich beide, ist er **zufrieden** (was für eine nachhaltige Kundenbindung/Loyalität zu wenig ist). Werden seine Erwartungen nicht erfüllt, ist er etwas oder sehr unzufrieden (**verärgert**).



Bedürfnisse



Gruppen von Angehörigen/ Begleitpersonen nach Lebensstilen

(Lebensstile/ Lebensauffassungen im Kontext mit der vorhandenen Grundorientierung wie Tradition / Individualisierung und Neuorientierung dargestellt)

Gruppierung von Erwartungen/ Bedürfnissen

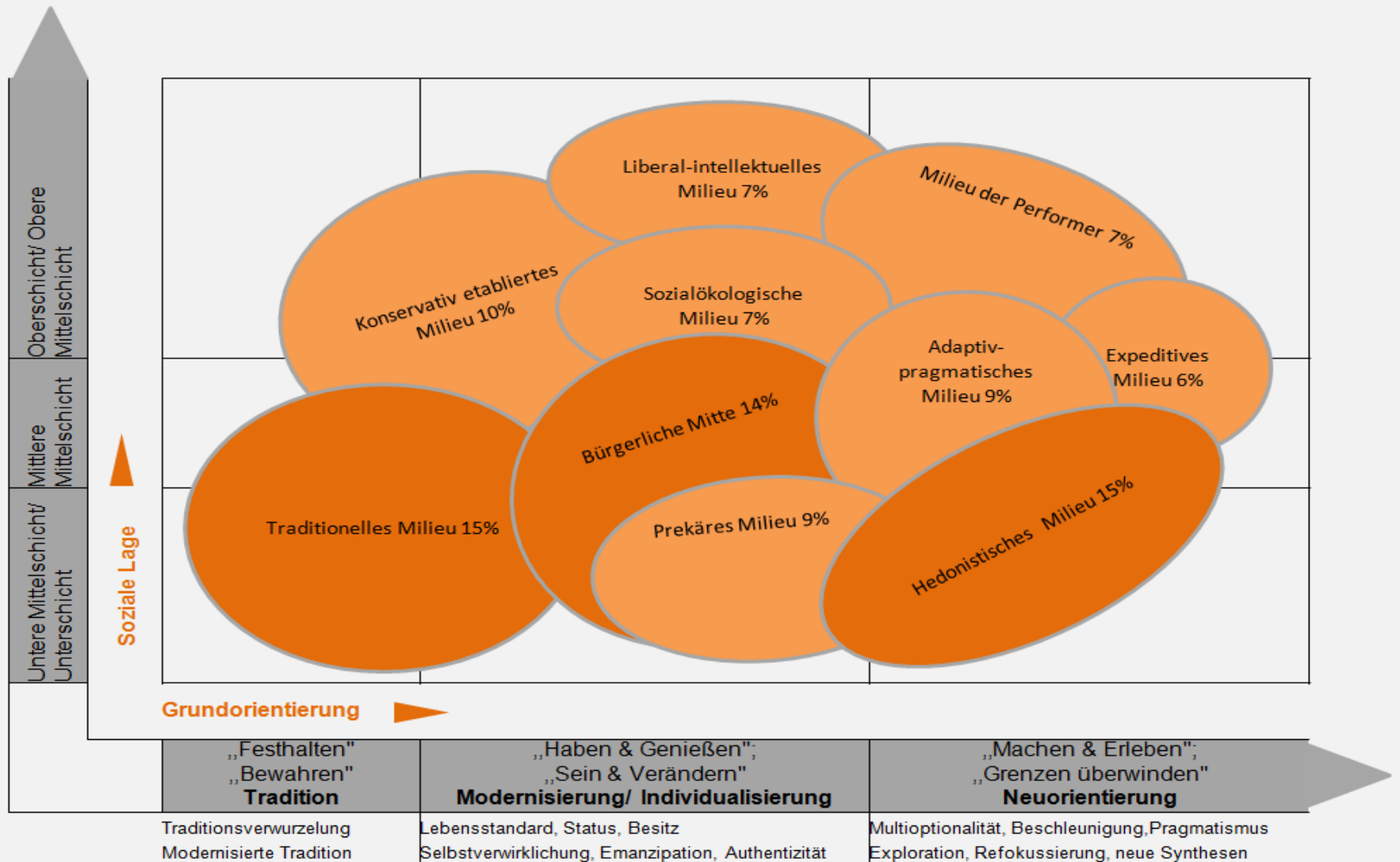


Abb. 1 Übersicht in Anlehnung an Sinus- Milieus in Deutschland 2010

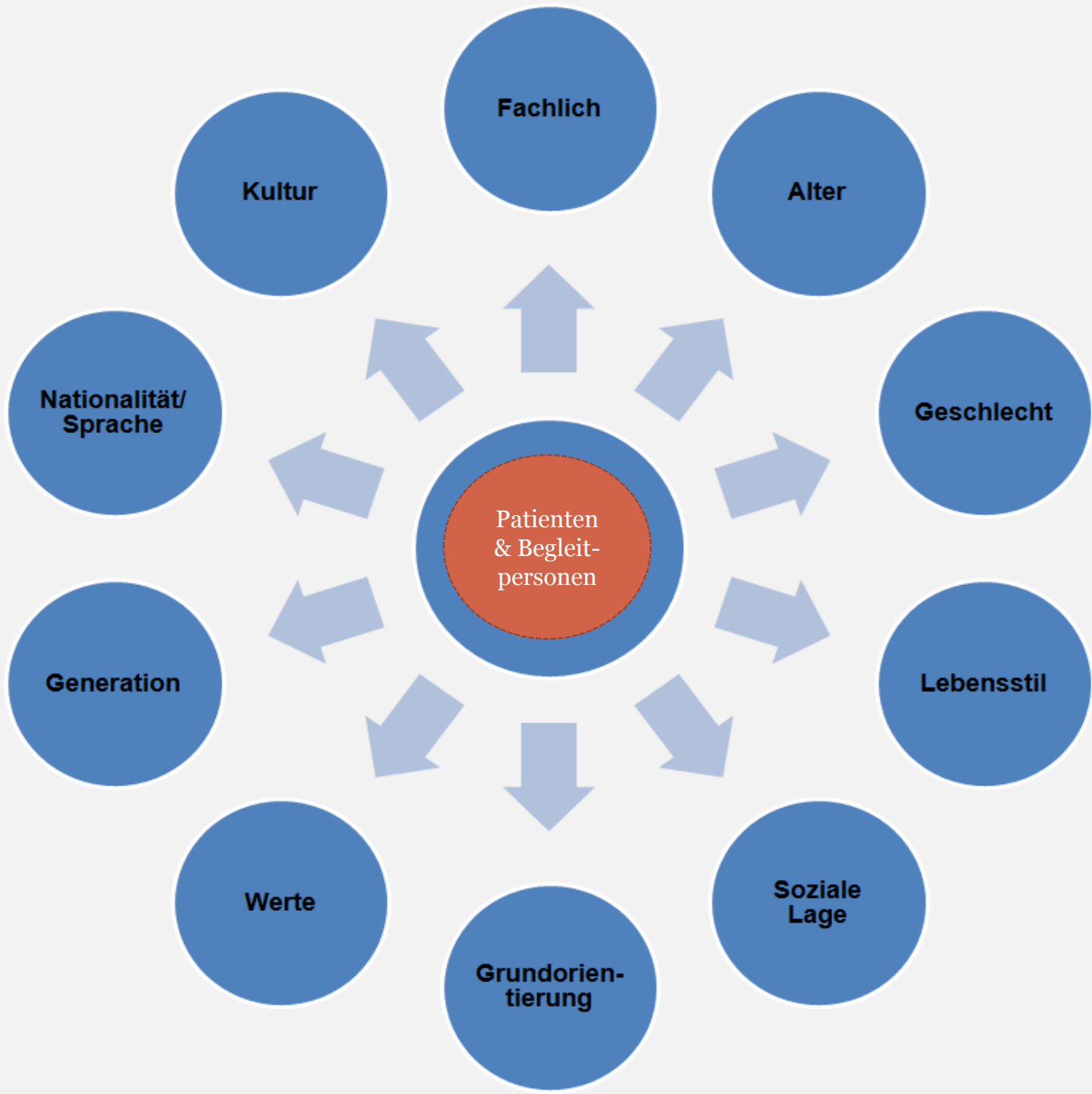
„Gruppenorientierte Kommunikation“



- **Traditionell:** Nachkriegsgeneration sicherheitsorientiert, Ordnung, Arbeiter, kleinbürgerlich
- **Bürgerliche Mitte:** Bejahung der gesellschaftl. Ordnung, leistungsbereit, anpassungsfähig, Sicherheit
- **Hedonistische Milieu:** spaß- und erlebnisorientiert (Mittel- und Unterschicht)
- **Intellektuelles Milieu:** aufgeklärte Bildungselite, liberale Grundhaltung
- **Konservatives Milieu:** klassisch, Standesbewusstsein
Erfolgsethik , Exklusivitätsansprüche



- **Sozialökologisches Milieu:** konsumkritisches bewusstes Milieu ausgeprägtes soziales und ököl. Gewissen
- **Expeditives Milieu:** Mental und geografisch mobil, auf der Suche nach neuen Grenzen und Möglichkeiten
- **Pragmatisches Milieu:** moderne junge Mitte der Gesellschaft, ausgeprägte Lebensbejahung und Nutzenkalkül, flexibel, sicherheitsorientiert
- **Prekäres Milieu:** um Teilhabe bemühte Schicht, Häufung sozialer Randzuordnung



Patiententypen



Gleichgültige

- niedrige Informationsbemühungen, niedriges Medizinvertrauen

Arztgläubige,

- niedrige Informationsbemühungen, hohes Medizinvertrauen

Arztkritische

- hohe Informationsbemühungen, niedriges Medizinvertrauen

Cotherapeuten

- hohe Informationsbemühungen, hohes Medizinvertrauen

Fazit



Der Patient/ die Angehörigen etc. erwarten:

- Die Beachtung seiner bestehenden Einschränkung
- Die Beachtung seiner akuten Einschränkung
- Die Erläuterung der Umgebungssituation
- Die Erläuterung des Ablaufprozesses
- Die Erläuterung des notwendigen Zeitbedarfes
- Die Beachtung der körperlichen Bedürfnisse (Essen etc.)
- Die Vorstellung des betreuenden Personals
- Die Trennung von anderen Patienten bzw. Abstimmung dazu
- Die Beachtung seiner Patientengruppe

Fazit



- Der Patient/ der Angehörige im Handlungsfeld der Notaufnahme befindet sich häufig in einer **Ausnahmesituation**
- Durch ein konsequentes Beachten der Bedürfnisse und Erwartungen des Einzelnen kann hier neben der medizinischen Diagnostik und Therapie, eine erweiterte Optimierung der Notfallbehandlung umgesetzt werden

Vom Patienten / von der Begleitperson aus Denken!

- In der gesamten Rettungskette spielen die **individuellen Vorstellungen** eine wesentliche Rolle.
- Je nach Fachlichkeit, Alter, Kultur oder auch Patientengruppe, sind diese Vorstellungen unterschiedlich und erfordern umfangreiches Wissen der Handelnden in den Notaufnahmen .
- Nicht nur seitens der Patienten können sich daraus weitere positive **Erfahrungen** anschließen, auch die Begleitpersonen sind wichtige Träger der Informationen über stattgehabte Erfahrungen.



**ERWARTUNGEN
BEDÜRFNISSE
GRUPPEN**

**ANGEPASSTE PROFESSIONELLE
KOMMUNIKATION**

**VIELEN DANK FÜR DIE
AUFMERKSAMKEIT!**

Qualifikationen & Kontaktdaten



Andrea Stewig- Nitschke, MBA/ BBA

- Organisation und Personalmanagement (Analyse- und Entwicklungspotenziale)
- Changemanagement und Strukturentwicklung
- Betriebswirtschaftliche Themenstellungen für den Pflegebereich in Krankenhäusern
- Kommunikation und Konfliktbewältigung
- Ausbilderin für Ersteinschätzung in der Notaufnahme

Email: stewig-nitschke@t-online.de