



GELUNGENE KOMMUNIKATION
PÄDIATRISCHE PALLIATIVVERSORGUNG

Kennenlerngespräche

VERTIEFENDES WISSEN



„GEKO – Gelungene Kommunikation über Krankheit und Sterben in der pädiatrischen Palliativversorgung“ der PedScience Vestische Forschungs-gGmbH in Kooperation mit der Dr. Ausbüttel & Co. GmbH. Die Videos und Materialien wurden von erfahrenen Expert:innen des Kinderpalliativzentrums an der Vestischen Kinder- und Jugendklinik Datteln - Universität Witten/Herdecke entwickelt. www.kinderpalliativzentrum.de/geko

Kennenlerngespräche

Auch wenn der erste Gesprächstermin zum gegenseitigen Kennenlernen nicht besonders herausfordernd wirkt, legt er den Grundstein für die gesamte weitere Beziehung zwischen Arzt/Ärztin und Patient:in sowie Angehörigen (1).

Back et al. (2005) empfehlen für das Kennlerngespräch, zu Beginn eine gemeinsame → AGENDA für den Termin zu verhandeln, wobei die Erwartungen der Betroffenen an das Gespräch erfragt werden. So wird vermieden, dass komplexe Fragen erst am Ende des Gesprächs aufkommen. Zu Beginn des Agenda-Settings wird nahegelegt (1, 2), eine offene, aber zielgerichtete Frage zu stellen, z.B. „Wie kann ich Ihnen heute helfen?“. Zu vermeiden ist es, die Patient:innen/ Angehörigen zügig zu unterbrechen und stattdessen aktiv zuzuhören.

Wichtig im ersten Gespräch ist eine patientenzentrierte und den Eltern/ Patient:innen zugewandte Haltung (1). Im Mittelpunkt stehen ihre Perspektiven, Sorgen, Erwartungen, Erfahrungen und Gefühle, um die Patient:innen besser kennenzulernen und ganzheitlich zu erfassen. Im Gesprächsverlauf sollten daher die Bedeutung der Erkrankung für die Betroffenen und das Wissen (siehe „Perception“, SPIKES) darüber thematisiert werden (1, 2). Die Kenntnis darüber kann es Versorger:innen möglich machen, die weitere Behandlung an den individuellen Bedürfnissen auszurichten.

Patientenzentrierte Kommunikation

Im Fokus einer patientenzentrierten Versorgung (Patient-Centered Care, PCC) steht die Kommunikation, der Aufbau einer Beziehung zu den Patient:innen und der Gesundheitsförderung (3), wie eine Übersichtsarbeit aufzeigt. Schwerpunkt einer patientenzentrierten Kommunikation liegt dabei auf dem gegenseitigen Austausch von Informationen, der einfühlsamen und gleichzeitig stärkenden, unterstützenden Versorgung und der Berücksichtigung der Bedürfnisse der Patient:innen (3).

Konkret umfasst die Definition einer patientenzentrierten Kommunikation vier Aspekte (4)¹: Das Erfassen und Verstehen der Patient:innenperspektive (1) und die damit verbundenen Sorgen, Gefühle und Erwartungen ebenso wie die Erfassung des psychologischen und sozialen Kontextes der Patient:innen (2) sowie ein gemeinsames Verständnis über die Situation der Patient:innen und mögliche Behandlungen zu erlangen (3) und ihnen die Möglichkeit zu bieten, an Entscheidungen teilzuhaben (4). Allerdings geht eine patientenzentrierte Kommunikation über die direkte Gesprächssituation hinaus und umfasst auch die Versorgung im Anschluss, z.B. über Unterstützung oder Erreichbarkeit in Akutsituationen.

Der umfangreiche Framework für eine gelungene patientenzentrierte Kommunikation, der sich an den Funktionen von Kommunikation orientiert (4), betrachtet den Beziehungsaufbau, Informationsaustausch, Umgang mit Emotionen und Unsicherheiten ebenso wie das Treffen von Entscheidungen und die Befähigung der Patient:innen. Auch Hashim (2) fasst zentrale Techniken für eine patientenzentrierte Kommunikation zusammen, zu der die Festlegung einer gemeinsamen Agenda und der Erfassung der Patient:innenperspektive zählen.

Tools: → AGENDA SETTING
 → ASK-TELL-ASK
 → TELL ME MORE
 → SPIKES (P)

¹ Epstein et al. 2005: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2005.02.001>

Literatur

1. Back A, Arnold RM, Baile WF, Tulsky JA, Fryer-Edwards K. Approaching Difficult Communication Tasks in Oncology. *CA Cancer Journal for Clinicians*. 2005;55(3):164-77.
2. Hashim MJ. Patient-Centered Communication: Basic Skills. *American Family Physician*. 2017;95(1):29-34.
3. Constand MK, MacDermid JC, Dal Bello-Haas V, Law M. Scoping review of patient-centered care approaches in healthcare. *BMC Health Service Research*. 2014;14(271):2-9.
4. Epstein RM, Street RL. Patient-Centered Communication in Cancer Care: Promoting Healing and Reducing Suffering. National Cancer Institute, NIH Publication. 2007;07-6225.