

Notfallbildungszentrum Eifel-Rur-gGMBH

Abstract im Rahmen des NotSan Forums

Thema: Kommunikation/ Interaktion in der präklinischen Versorgung

Fragestellung: Wie können wir den Umgang zwischen
Rettungsdienstpersonal und Seheingeschränkten Patienten leichter
machen?

Mercedes Schmitz

Notfallsanitäterin in Ausbildung

3. Lehrjahr

NotSan 22/25

Abgabe: 19.02.2025

Impulsvortrag

Das Thema Kommunikation empfinde ich im Rettungsdienst neben der medizinischen Versorgung als extrem wichtig und herausfordernd. Ich würde sogar sagen, dass die Kommunikation das Schwierigste in einem Einsatz ist. Dazu zählt nicht nur die Kommunikation im Team, welches schnell sehr groß werden kann und mit vielen komplexen Aufgaben konfrontiert wird, sondern vor allem die mit dem Patienten. Manchmal ist es die Sprache, manchmal das Alter und manchmal sind es die Sinne, welche die Kommunikation und den Umgang zu einer Herausforderung machen können. Auch in der Ausbildung wird das Thema Kommunikation extrem großgeschrieben und von vielen Seiten betrachtet. In diesem Rahmen habe ich mich bereits mit dem Thema Kommunikation im Rettungsdienst zwischen uns als behandelndes Personal und Sehingeschränkten Menschen und Patienten in einer Facharbeit 2024 in der Ausbildung beschäftigt. Dort habe ich mir die Frage gestellt, ob es Schwierigkeiten bei der Kommunikation zwischen Rettungsdienstpersonal und Patienten gibt, die in ihren Sinneswahrnehmungen wie dem Sehen eingeschränkt sind. Ich konnte durch meine Ausarbeitung hervorheben, dass die Kommunikation mit Sehingeschränkten Patienten nicht grundsätzlich zu Schwierigkeiten führt, doch dass man bei dieser den Fokus anders setzen muss als bei einem Patienten, der in seinen Sinnen nicht eingeschränkt ist.

Kommunikation an sich ist ein extrem komplexes Konstrukt, welches nicht nur aus gesprochenen Wörtern besteht, sondern auch aus Betonungen, Stimmlagen und Aussprache. Neben diesen Faktoren, welche zu der Paraverbalen Kommunikation gehören, ist auch die Nonverbale Kommunikation, also Gestik, Mimik und Körpersprache ein erheblicher Faktor, der unsere Kommunikation beeinflusst. Bei Menschen, die in ihrer Sehfähigkeit eingeschränkt sind, entsteht die Herausforderung, dass sie sich keinen Ersten Eindruck visuell machen können und somit bei einer unsensiblen Kommunikation Schwierigkeiten auftreten können. Sie hören mit ihrem ausgeprägteren Hörsinn viel mehr kleine Details und ziehen sich die Informationen vor allem aus der paraverbalen Kommunikation.

Ich möchte mich nun in diesem Abstract mit der Fragestellung beschäftigen wie wir die Kommunikation mit Sehingeschränkten Patienten und Menschen im Rettungsdienstlichen Alltag erleichtern können.

Welche Möglichkeiten gibt es den Umgang so leicht und komplikationslos wie möglich zu gestalten, ohne dabei Misstrauen, Angst oder schlechte Eindrücke zu verursachen?

Ich werde Tipps und Skills an die Hand geben die für die meisten selbstverständlich klingen werden. Doch nur weil diese logisch und einfach umzusetzen sind, sind sie nicht weniger relevant. Im Rahmen der Recherche habe ich mich vor allem auf Quellen der Blinden- und Sehbehindertenverbände aus verschiedenen Bundesländern bezogen.

Um den Umgang mit Blinden und Seheingeschränkten Patienten so gut wie möglich zu gestalten, ist es wichtig emphatisch und verständnisvoll zu agieren. Der Umgang mit uns als Rettungsdienst benötigt viel Vertrauen, vor allem wenn man sich visuell nicht auf uns einlassen kann. Somit bauen wir eine Bindung durch vorsichtigen Körperkontakt und unseren Worten auf. Oberste Priorität ist sich klarzumachen, dass es trotzdem erwachsene Menschen sind, welche lediglich Unterstützung benötigen. Oft verfällt man dazu automatisch laut mit vor allem älteren Menschen zu sprechen, obwohl diese nicht schwerhörig sind. Genauso ist bei blinden Patienten. Diese wissen sehr gut mit ihrer Einschränkung umzugehen. Heißt für uns im Rettungsdienst, ist es enorm wichtig diese Patienten nicht zu befürworten, sondern sich nach ihnen zu richten und die passende Unterstützung und Hilfestellungen zu erfragen. Es ist hilfreich und absolut notwendig dem Patienten alles ausführlich zu erklären und frühzeitig anzukündigen, bevor man Maßnahmen durchführt. Sonst besteht die Gefahr schnell Misstrauen zu erwecken, besonders bei schreckhaften oder bereits verängstigten Patienten.

Des Weiteren ist es empfehlenswert, Patienten direkt und in ihre Richtung anzusprechen und nur bei Notwendigkeit, Informationen von Familie oder Außenstehenden einzuholen. Seheingeschränkte Patienten merken, ob man in Ihre Richtung spricht oder sich abwendet. So signalisieren wir den Patienten, dass wir sie voll wahrnehmen und nichts über ihren Kopf entscheiden, da sie in in der Regel gut verbal kommunizieren können. Körperkontakt ist immer anzukündigen und noch viel wichtiger zu erfragen. Die Patienten sehen eine Hand oder einen Arm nicht vorher auf sie zukommen und können sich somit auch nicht auf Berührungen oder Maßnahmen einstellen. Wenn es um das Thema Mobilität geht, ist es auch hier essenziell nach der nötigen Unterstützung zu fragen. Was wir besonders machen können, ist es eine sichere Umgebung zu schaffen indem man Türen entweder komplett öffnet oder schließt, um eine Verletzungsgefahr zu minimieren. Auch der Weg in den RTW durch die Wohnung oder Einrichtung sollte frei von Hindernissen sein. Bei der Kommunikation sollten Wörter wie „da“, „dort drüben“ oder „hier“ vermieden werden. Besser ist es konkrete Richtungen wie „oben“, „unten“, „rechts“ und „links“ zu verwenden. Bei der Gangunterstützung empfiehlt es sich auch hier vorzugehen und immer an der Seite des Patienten zu bleiben solange es nicht anders gewünscht wird.

Zusammenfassend kann man erkennen, dass es für uns im Rettungsdienst schon sehr viele Möglichkeiten gibt den Umgang mit Blinden und Seheingeschränkten Menschen zu erleichtern ohne große Hilfsmittel. Menschen mit Einschränkungen sind ethisch und moralisch genauso wie nicht eingeschränkte Patienten zu behandeln, nur dass man eben im Umgang mit ihnen etwas sensibler sein muss. Mir es ist enorm wichtig, dass das Thema Kommunikation weiterhin in den Unterrichten großgeschrieben wird. Neben den Theoretischen Inhalten sind auch Exkursionen oder praktische Übungen im Unterricht sehr empfehlenswert die vielleicht sogar den Kontakt zu einem Blinden Patienten herstellen. Die besten Tipps für den Umgang mit Seheingeschränkten Patienten, kommen von Betroffenen selber. Nur durch einen Austausch und einer Auseinandersetzung mit diesem Thema auf einer praktischen und theoretischen Ebene kann man den Rettungsdienstlichen Alltag am besten bewältigen und Herausforderungen meistern.

Die 5 wichtigsten Quellenangaben

- 1.) <https://www.bsvh.org/umgang-mit-betroffenen.html>
- 2.) Facharbeit Mercedes Schmitz 2024
- 3.) https://www.zh.ch/content/dam/zhweb/bilder-dokumente/themen/sicherheit-justiz/zivilschutz/ausbildungsunterlagen/betreuung/fachunterlagen_betreuung/tipps_umgang_blinde_sehbehinderte.pdf_1.4_mb.pdf
- 4.) https://books.publisso.de/de/publisso_gold/export/chapter/165/pdf/4.1._Grundlagen_der_Kommunikation.pdf
- 5.) <https://ksl-msi-nrw.de/files/ksl/msi/Infoblatt-Sehbehinderung.pdf>