

## Tipps: Kommunikation allgemein

### Wer ist betroffen?

Ältere Menschen im Krankenhaus mit der Diagnose oder dem Verdacht auf eine Demenz. Viele der älteren Patienten mit einer Demenz sehen und hören zudem schlecht, haben Depressionen oder andere akute und chronische Erkrankungen. All dies wirkt sich auf eine gelingende Kommunikation aus. Für Patienten mit einem beeinträchtigten Kurzzeitgedächtnis, kann zudem jede Begegnung mit einem Mitarbeiter als erster Kontakt wahrgenommen werden.

### Was ist das Problem?

- Die Kommunikationsfähigkeit ist beeinträchtigt.
- Informationen werden reduzierte verstanden.
- Es besteht eine reduzierte Fähigkeit, sich auszudrücken.
- Die Aufmerksamkeitsspanne ist verringert.
- Das Urteilsvermögen ist eingeschränkt.
- Das zeitliche und räumliche Vorstellungsvermögen ist gestört.
- Die Krankenhausumgebung, mit ihren unbekanntem Räumen und Routinen, ist ungewohnt.
- Auswirkungen der akuten Erkrankung.

### Die Folge ist die Unfähigkeit, ...

- Erklärungen zu verstehen,
- den Anweisungen zu folgen,
- Symptome und Bedürfnisse zu beschreiben,
- nach Hilfe zu fragen oder
- eine Beziehung zum Personal zu entwickeln, die die Akzeptanz und Kooperation für Diagnostik und Behandlung fördert.

### Tipps (try this):

- Freundlich und langsam auf demenzkranke Patienten zugehen.
- Ruhe ausstrahlen.
- Benennen und erklären Sie, was gerade getan wird.
- Gesten, Mimik und Körpersprache sind oft wichtiger als Sprache.
- Setzen Sie Körperberührung achtsam und respektvoll ein.
- Beim Sprechen stets Blickkontakt – möglichst auf Augenhöhe – halten.
- Sprechen Sie langsam und deutlich.
- Verwenden Sie einfache, kurze Sätze.
- Vermeiden Sie: „entweder / oder“ und „warum?“.
- Verwenden und wiederholen Sie die Worte der Patienten.
- Den Kranken möglichst nicht widersprechen oder korrigieren.
- Vermeiden Sie Diskussionen.
- Lärm und Reizüberflutung vermeiden / Hintergrundgeräusche abstellen.
- Jeder Mensch lacht gerne: nutzen Sie Humor.
- Sprechen Sie den Patienten mit Namen an.
- Verwenden Sie die Muttersprache / Dialekte.
- Nutzen Sie Hörgeräte und Brillen.