



Jetzt, gleich oder doch viel später? Patientenkommunikation im Krankenhaus

Von *IFABS*

Erstellt am 30 Aug 2013 - 06:26

“... und dann kommt gleich jemand und bringt Sie in Ihr Zimmer!”, hatte die freundliche Schwester den vor zwei Stunden neu aufgenommenen Patienten informiert, der jedoch ohne einen weiteren Zwischenbescheid immer noch im Eingangsbereich der Station sitzt. “Gleich” ist eine von Krankenhaus-Mitarbeitern häufig verwendete Formulierung, auch Ärzte nutzen sie gerne: “Gleich kommt eine Schwester und nimmt Ihnen Blut ab!”. Sie ist zur Beruhigung der Patienten gedacht, bewirkt aber meist das Gegenteil, denn es werden Erwartungen geweckt, die in den meisten Fällen nicht eingehalten werden (können). “Gleich” bedeutet für Patienten nicht “jetzt”, aber wird von ihnen zeitlich kurz danach angesiedelt, in Zeiteinheiten gemessen binnen 10 bis maximal 15 Minuten. Wenn Klinik-Mitarbeiter nicht genau wissen, wie lange etwas dauern wird, sollten sie mit diesem Wissensdefizit offen umgehen: “Bitte warten Sie hier, ich kann Ihnen leider momentan selbst nicht sagen, wie lange es dauern wird, ich kümmere mich aber darum.” So ist ein Zwischenbescheid gegeben und der Patient gewinnt nicht den Eindruck, dass er den Mitarbeitern gleich-gültig ist.

Quelle: <http://goo.gl/nMuVkp> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:56): <http://www.medkom24.eu/node/18111>

Links:

[1] <http://goo.gl/nMuVkp>