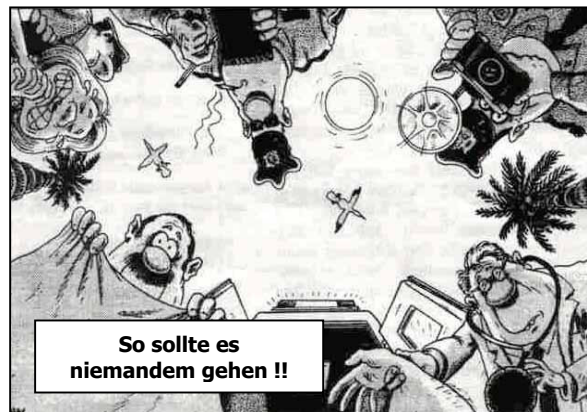


Psychologische Betreuung

Ein Notfallbetroffener ist in einer besonderen Situation: Viele Eindrücke prasseln auf ihn herein, er fühlt sich gesundheitlich angeschlagen, er hat Angst, nicht richtig versorgt zu werden, Angst vor der Zukunft, empfindet Scham, weil er auf die Hilfe anderer angewiesen ist. Hier ist es für den Helfer besonders wichtig, den Patienten nicht nur „**technisch**“ richtig zu versorgen, sondern ihm durch sein selbstsicheres, ruhiges Auftreten und persönliche Zuwendung zu beruhigen und abzulenken.

Aus diesem Grunde:

- sollte man sich dem Patienten **niemals** von hinten nähern
- sich zum Patienten hinunterknien
- sich mit Namen vorstellen
- dem Patienten sagen, was man mit ihm machen will (**ihm alles erklären**)
- **niemals** über den Verletzten steigen
- dem Patienten **niemals** Mutmaßungen über seinen Zustand mitteilen, auf Nachfrage auf den Arzt verweisen
- im Beisein Bewusstloser so reagieren, als verstünden sie jedes Wort (*rede mit ihm, oft verstehen sie einen trotz vermeintlicher Besinnungslosigkeit*)
- Patienten niemals verlassen, ohne es anzukündigen und schnell zurückkommen
- auch bewusstlose Patienten niemals verlassen, ständige Vitalzeichenkontrolle
Grundsatz: Wer nichts mehr sagt dem geht es nicht gut ! Wer schreit kann warten!
- Personalien aufnehmen, nach Krankheiten, Allergien etc. fragen
- mit dem Patienten sprechen, ihn beruhigen, auf ihn eingehen
- niemals in allgemeinen Floskeln antworten, der Patient verliert sonst das Vertrauen
- Patienten von Gaffern und dummen Besserwissern abschirmen
- Patienten vom übrigen Unfallgeschehen ablenken, auf Nachfrage darauf hinweisen, dass sich um verletzte Angehörige gekümmert wird



Merke

Mache nur Dinge mit dem Patienten, die Du auch mit Dir geschehen lassen würdest. Und denke daran: Deine Anwesenheit alleine ist schon Hilfe. Niemand möchte alleine sein.

Hilfen für das richtige Verhalten gegenüber Notfallpatienten

Rede

Kommunikation ist für uns und den Patienten wichtig, um Ängste und Unsicherheiten abzubauen und Vertrauen zu gewinnen. Erkläre dem Patienten seinen Zustand und warum er Schmerzen hat. **Bereite ihn auf Deine Maßnahmen vor** und erläutere ihren Sinn. Sprich nicht lateinisch, sondern deutsch. Sprich nicht nur deutsch, sondern einfaches Deutsch. Sprich bei einem Kranken oder Verletzten nie **über ihn**, sondern sprich **mit ihm**.

Wiederhole

Dies ist das beste Mittel gegen Orientierungsverlust, Erschöpfung, Angst, Unsicherheit. Sprich langsam und ruhig über alles, was Du tust. Auch wenn der Patient bewusstlos ist. **Die wichtigsten Dinge im Leben kann man nicht oft genug sagen - die schönen Worte und die Worte, die Mut geben können.** Mache dem Patienten Mut und hilf ihm in der Trauer und Resignation. **Sei ehrlich!** Du musst nicht alles sagen, was wahr ist, aber alles, was Du sagst, soll der Wahrheit entsprechen. Zeige Auswege und Perspektiven auf. **Lüge nie** – wenn Du Lügen müsstest sage lieber gar nichts.

Höre zu

Fühle Dich in den anderen ein und versuche zu verstehen, welches Gefühl sich hinter seinen Worten verbirgt. „**Höre zu**“ heißt auch „**ihn anschauen**“, ob er meint, was er sagt, und wenn er nicht sprechen kann: Versuche zu verstehen, was er braucht! Will er nicht sprechen, toleriere es – ja es ist schwierig schweigend bei einem leidenden Menschen zu sein – aber manchmal ist genau das das richtige.

Halte

Kontakt halten ist genau so wichtig wie Retten und Helfen. Auch Blickkontakt ist Berührung. Halte seine Hand, das schützt vor dem Alleinsein. **Berühre ihn jedoch nicht ohne das er den Weg Deiner Berührung mitverfolgen kann.**

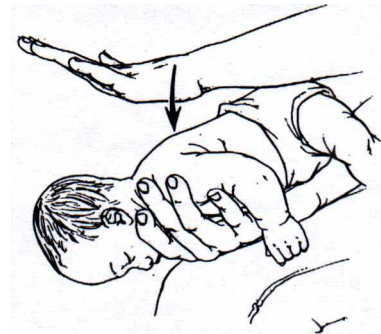
Achte

Achte die Grundbedürfnisse und Grundrechte des Patienten nach Achtung und Liebe. Sei nicht nur Helfer, sondern auch **Begleiter**. Achte auch die Angehörigen und ihre Empfindungen. **Denke an Dein Schamgefühl und an Deine Wünsche und Ängste sie sollten Dein Maßstab sein.**

„Besondere Situationen erfordern besondere Maßnahmen...“ – einige Tipps

Umgang mit verletzten Kleinkindern:

- Eltern rufen
- Kuscheltier, Kissen etc. geben
- Eltern beruhigen, damit sie positiv wirken können



Umgang mit verletzten Senioren

- Gebrechen beachten
- laut, langsam und deutlich sprechen
- nicht Duzen (man lässt sich gerne dazu verleiten)
- Todesfurcht beachten, auf Verlangen Priester rufen lassen
- auf Beleidigungen nicht reagieren

Umgang mit verletzten Ausländern:

- laut, langsam und deutlich sprechen
- evtl. Englisch sprechen
- Landsleute als Dolmetscher rufen

Umgang mit den Angehörigen des Notfallbetroffenen:

- zur Mithilfe bewegen, z.B. Schweiß abtupfen, oder mit Scheinaufträgen wegschicken

Nach Abfahrt des Rettungsdienstes von der Unfallstelle:

- auf die eingeleitete fachliche Hilfe verweisen
- beruhigen, Zugang wird bei fast allen Notfallpatienten gelegt etc.
- RTH und NAW sorgen für schnelle Hilfe
- evtl. anbieten, mit in die Klinik zu fahren



Umgang mit Gaffern und Besserwissern:

- laut und deutlich Anweisungen geben, dabei Personen konkret ansprechen
- nicht von der Arbeit ablenken lassen
- jegliche Art von Streit vermeiden
- auch wenn man einen Fehler gemacht hat: nicht verunsichern lassen
- Meckerer und Besserwisser mit Scheinaufträgen von der Unfallstelle entfernen
- ruhige, und schüchterne Menschen, auch ohne Erste Hilfe - Kenntnisse, sind häufig zur Hilfe bereit, also solche Personen gezielt um Hilfe bitten

Nach Abfahrt des Rettungsdienstes von der Unfallstelle:

- anderen Helfern danken
- Personen, die geholfen haben, danken
- Sicherung rückgängig machen (z.B. Straßensperre)

Danke sagen !!