**Kommunikation und Information im Krankenhaus**

Das Gesundheitssystem ist im Wandel. Das Umfeld wird komplexer, die Aufgaben der Beteiligten verdichten sich und die Patientenversorgung wird mit der höheren Rate an schwierigen Fällen immer aufwendiger.

Diese veränderten Umstände machen es umso wichtiger, den Austausch zwischen Kollegen der gleichen Berufsgruppe, den Austausch mit Kollegen anderer Berufsgruppen sowie den Austausch mit Patienten und Angehörigen erfolgreich zu gestalten. Für einen erfolgreichen Austausch sind dabei gelungene Information sowie gelungene Kommunikation notwendig. Auch wenn die beiden Begriffe im alltäglichen Sprachgebrauch oft gleichgesetzt und durcheinander gewürfelt werden, so verbergen sich hinter den Begrifflichkeiten doch zwei unterschiedliche Aspekte des Austauschs.

Information legt die sachliche Basis, Kommunikation beschreibt den Umgang miteinander

Die Information beschreibt den sachlichen, neutralen Inhalt des Gesagten und ist zunächst einmal frei von Wertung. Der Informationsfluss im Unternehmen beschreibt den dahinterstehenden Prozess. Hier ist die Kernfrage: Wer gibt wann welche Inhalte an wen weiter?
Die Kommunikation hingegen beschreibt vielmehr, in welcher Form diese Informationen von einer an eine oder mehrere andere Parteien übermittelt werden.

Nur wenn sowohl verständliche, reibungslose und ineinandergreifende Information als auch wertschätzende Kommunikation ins Zusammenspiel kommen, findet ein gelungener, nachhaltiger und vor allem erfolgreicher Austausch zwischen zwei oder mehreren Parteien statt.

Beispiele für mangelhafte Information und Kommunikation

Wie wichtig Information ist, lässt sich am besten anhand derjenigen Situationen beobachten, in denen sie entweder fehlt oder im Zickzack läuft. Denn mangelhafte Absprache zwischen Beteiligten in Krankenhäusern führt oft zu Missverständnissen, die im schlimmsten Fall schwerwiegende Folgen nach sich ziehen können: wenn Verantwortliche beispielsweise falsche Auskünfte über Rechte und Pflichten im Rahmen von Angehörigen- und Patientengesprächen geben, kann das die Klinik im Klagefall teuer zu stehen kommen. Falls der Chirurg und der Anästhesist sich zum Beispiel im OP nicht richtig über den Hintergrund des Patienten oder den angedachten Ablauf der Operation absprechen, kann dies eine Verkomplizierung der Operation des Patienten zur Folge haben. Oder wenn wichtige Informationen zum Behandlungsverlauf eines Patienten, der von einer auf die andere Station verlegt wird, fehlen, weil sie verloren gegangen sind, kann dies das Risiko einer Fehlbehandlung erhöhen.

An Negativbeispielen für „ungünstige“ Kommunikation mangelt es ebenfalls nicht. Oft geben wiederkehrende Patientenbeschwerden einen ganz guten Einblick darin, wo ein Haus, eine Abteilung oder aber ein Kollege oder Mitarbeiter in der Kommunikation (und Information) steht. Da gibt es beispielsweise den schlecht gelaunten Oberarzt, der der Patientin, die eine Frage stellt, erwidert, er sei schon seit drei Minuten im Feierabend und sich beschwert, jetzt nehme sie ihm noch mehr seiner wertvollen Freizeit. Oder beispielsweise das Empfangspersonal, das in unfreundlichem Ton und aufbrausend auf eine Patientenanfrage reagiert oder die Stationsärztin, die die Pflegekraft im Beisein der Patientinnen und Patienten „nieder macht“ und öffentlich bloßstellt.

Aus den genannten Beispielen wird ersichtlich: ein guter Informationsfluss und eine wertschätzende Kommunikation sind unabdingbar.Daher gilt es, die Information und Kommunikation zu regeln und festzulegen.

Verbesserung von Information und Kommunikation im Krankenhaus

1. Organisation der Information

Im Falle der Information kommt es vor allem darauf an, sowohl den Inhalt als auch den Prozess (wie Informationen von A nach B getragen werden) zu klären und festzulegen. Um die Informationsprozesse zu regeln, empfehlen sich Informationskaskaden. Diese halten ganz genau fest, wer mit wem was in welchem Rahmen bespricht. Dies ermöglicht nicht nur die Sicherstellung, dass keine Informationen verloren gehen, sondern auch oft die Beschleunigung der Informationsweitergabe. Beispielweise ist es sinnvoll, zu definieren, wie häufig die Krankenhausleitung sich zu welche Themen trifft und im zeitlichen Anschluss die jeweiligen Treffen der berufsgruppenspezifischen Leitungskräfte mit ihren jeweiligen Direktoren stattfinden zu lassen, so dass die Information aus der Krankenhausleitungssitzung gleich weiter gegeben werden kann.

Bei Sitzungen oder Besprechungen sollte im Vorfeld geklärt werden, welche Zielsetzung besteht und welche Agendapunkte relevant sind. Ein Tagesordnungspunkt „Allgemeiner Austausch“ trägt oft nicht wirklich zur Erreichung der Zielsetzung bei. Zudem sollte festgelegt werden, wie mit den Ergebnissen umgegangen wird, beispielsweise in welcher Form diese protokolliert und festgehalten werden, damit wertvolle Informationen nicht verloren gehen.

Es gilt zwar im Zweifelsfall die Maxime, dass „zuviel“ Information besser ist als zu wenig. Ein solches Vorgehen birgt allerdings das Risiko, wertvolle Zeit zu verlieren. Daher gilt: Mit einem klaren Fokus und einer Bündelung der Informationsprozesse lässt sich schon viel verbessern.

1. Organisation der Kommunikation

Eine gute Kommunikationskultur lässt sich leider nicht mal eben so nebenher etablieren. Am besten funktioniert die Kommunikation wenn die Kommunizierenden gemeinsam klare Regeln zum Umgang miteinander aufstellen. Dies lässt sich beispielsweise im Rahmen eines Workshops oder in einer Teamsitzung erarbeiten. Wichtig ist, dass die Regeln gemeinsam erarbeitet, von allen getragen und schriftlich festgehalten werden.

Um mit Missverständnissen oder Konflikten umzugehen, ist die Festlegung des Prozesses und der Beteiligten notwendig – diese kann in Form von Eskalationsstufen geschehen. Die Eskalationsstufen beinhalten Regeln, wer mit wem unter welchen Umständen die Missverständnisse bzw. Konflikte anspricht und klärt. Dies bietet den Beteiligten eine Plattform zur Vorgehensweise und verhindert, dass Konflikte unterschwellig weiter „gären“. Zum Beispiel sollten bei Konflikten Kritikpunkte zeitnah und direkt, im vertraulichen Rahmen zwischen den Beteiligten angesprochen werden.

Hinsichtlich der Form der Kommunikation gilt es ebenso Regeln zu definieren, z.B. könnten dies Inhalte sein wie „wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um“, wir hören einander zu und gehen aufeinander ein“, etc.. Nicht alle Menschen haben die gleiche Sozialisation und den gleichen erzieherischen Hintergrund, insofern ist es wichtig auch „alltägliche“ oder „normale“ Regeln aufzuschreiben, um sie allen vor Augen zu halten und für alle in ihrer Gültigkeit zu unterstreichen.

In der Art und Weise der Kommunikation bieten sich einige oft bekannte aber dennoch wirksame „Tipps“ an:
Botschaften sollten in der Ich-Form formuliert werden und damit als persönliche Wahrnehmungen und nicht universelle Wahrheiten formuliert werden. Ich-Botschaften zeigen dem Gegenüber eine Kommunikation auf gleicher Ebene auf. Du-Botschaften sollten hingegen vermieden werden, weil diese oft ein Machtgefälle demonstrieren.

Im Alltag ist unsere Kommunikation zudem oft uneindeutig und missverständlich. Um dem Entstehen von Missverständnissen vorzubeugen, sollte bei Unklarheiten nachgefragt werden, wie Gesagtes oder Geschriebenes gemeint war.

Zusammenfassend kann festgehalten werden: nur im Zusammenspiel von gezielter Information und wohlwollender, wertschätzender und angemessener Kommunikation ist der Austausch im Team, im Fachbereich und schlussendlich sogar im gesamten Haus erfolgreich und zeitsparend.