

📞 Telefongespräch mit Angehörigen 📞

Vorbereitung

- Machen Sie sich Adressaten und Ziel des Gesprächs bewusst. Kernbotschaft? Mögliche Reaktionen?
- Suchen Sie einen geschützten Raum, in dem Sie nicht gestört werden
- Vermeiden Sie Störungen durch Sucher etc.

Struktur + Inhalt

- Stellen Sie sich mit Namen und Funktion vor
- Klären Sie, was Angehörige(r) schon weiss
- Geben Sie kurze und klare Informationen
- Sprechen Sie langsam und deutlich
- Begründen Sie die medizinischen Massnahmen
- Zeigen Sie Ihr Bedauern
- Lassen Sie Raum für Rückfragen und Reaktionen
- Überprüfen Sie, ob Sie verstanden worden sind

Abschluss

- Fragen Sie nach der Planung für die Folgestunden
- Klären Sie, ob allfällige Unterstützung nötig ist
- Sprechen Sie die nächsten Tage an und bieten Sie psychologische Hilfe oder Seelsorge an
- Vereinbaren Sie einen nächsten Termin (Tel.-Nr.)
- Drücken Sie Ihr Bedauern aus, artikulieren Sie Ihr Mitgefühl, halten Sie den Schmerz aus
- Halten Sie nach dem Gespräch inne, notieren Sie Stichworte. Prüfen Sie, ob Sie etwas brauchen.

NURSE: Naming – Understanding – Respect – Support
– Explore: Nachfragen, Verbalisieren, Verständnis zeigen, Unterstützung anbieten