

Thema	Credo 3 - Ich bin ein Botschafter: Der Kunde hört mir zu
Zeitbedarf	10 Minuten
Durchführungsort	Abteilung
Material	Nichts spezielles

Immer wieder hören „wir“ im Pflegealltag das Wort „wir.“ Dies obwohl in der Regel nur der Bewohner oder der Kunde gemeint ist. Die Mitarbeiter der Pflege ziehen sich jeweils unbewusst in das Gesehen mit ein.

Dies sollte nicht sein, der Bewohner beziehungsweise der Kunde könnte die Pflegemitarbeiterin falsch verstehen.

Hier einige Beispiele:

Ungeeignet:

Gehen **wir** noch auf die Toilette?

Jetzt gehen **wir** Essen.

Wir gehen ins Bett.

Morgen werden **wir** Duschen.

Verbesserungsvorschlag

Müssen Sie auf die Toilette, soll ich Sie dorthin Begleiten und darf ich Sie unterstützen?

Ich begleite Sie zum Esstisch, das Essen wird bald serviert.

Ich unterstütze Sie beim zu Bett gehen.

Morgen helfe ich Ihnen beim Duschen.

usw...

Aufgabe	Bewusstseinsübung: Eine Person liest den anwesenden Teammitgliedern den Text vor. Die Zuhörer hören aktiv zu.	
	Im Spital	
	Pflegefachperson	Patient/ Kunde
	So Herr Xy, jetzt nehmen wir schön die Tablette und dann werden wir schön schlafen.	Warum nehmen wir dann die Tabletten?

	Das sagte ich doch eben: damit wir schön schlafen!	Ja, ist das denn erlaubt?
	Was soll daran nicht erlaubt sein?	Tja, das Sie jetzt ins Bett gehen!?
	Ich gehe doch jetzt nicht ins Bett, ich habe Nachtdienst!	Um Gottes Willen, dann können Sie doch keine Tablette nehmen!
	Wie kommen Sie denn darauf, dass ich eine Tablette nehmen will?	Nein, nicht eine ganze, aber Sie wollten doch die Hälfte von meiner und dann wollten wir schön schlafen....
	Sagen Sie, ist Ihnen nicht gut? Haben Sie Fieber?	Mir geht es gut! Aber Sie sind hier reingekommen und haben gesagt, dass wir jetzt unsere Tabletten nehmen wollen. Ich hätte Ihnen ja auch die Hälfte gegeben aber Sie haben ja Nachtdienst!
	Das haben Sie vollkommen falsch verstanden!	Haben Sie denn keinen Nachtdienst?
	Natürlich habe ich Nachtdienst. Darum bringe ich Ihnen die Tablette!	Kriegen Sie das nicht ein bisschen durcheinander?
	Ich kriege überhaupt nichts durcheinander! Wir nehmen jetzt die Tablette und dann machen wir das Licht aus!	Nein, bitte nicht, Schwester! Erstens haben Sie Nachtdienst und zweitens könnte jemand hereinkommen!
	Ich glaube, wir müssen doch mal Fieber messen!	Ja, Sie zuerst!
	Wie bitte?	Ja also, zuerst messen Sie Fieber und dann ich.
	Warum denn ich?	Weil ich weiss, dass ich kein Fieber habe!
	Dann wollen wir mal den Puls fühlen.	Gegenseitig?
	Wenn Sie nicht vernünftig werden, müssen wir den	Ich rufe nicht mit!

	Professor rufen!	
	Nehmen Sie jetzt die Tablette?	Wollen Sie denn nichts mehr abhaben...?
	Ich will: dass Sie jetzt die Tablette nehmen, nichts mehr Fragen, dass Sie sich Strecken und entspannen, sich gut zudecken und lange und tief Schlafen. So, nun wünsche ich Ihnen eine gute Nacht!	Danke Schwester. Das ist wirklich lieb von Ihnen!
	Keine Ursache. Ist doch selbstverständlich, wo wir morgen doch operiert werden!
	Diskussion: <ul style="list-style-type: none"> • Was fiel auf? • Gibt es Parallelen zum Pflegealltag? • Welche Gefühle können ausgelöst werden? • Usw. 	
Erwartung	Ich höre genau zu und überlege, was und wie ich etwas meinem Kunde erkläre. Ich frage aktiv nach, wenn ich etwas nicht verstehe. Ich bin mir bewusst, dass es zu Unstimmigkeiten kommen kann, wenn ich mich nicht klar äussere.	