Rettungsdienst ist das Zusammenspiel von notfallmedizinischem Handeln und effektiver, zielgerichteter Kommunikation auf vielen verschiedenen Ebenen – im Einsatz und außerhalb des Einsatzes, direkt bei den Patientinnen und Patienten und in deren Umfeld. Die Art und Weise der Verständigung entscheidet mit über die Qualität und die Effektivität von Einsatzmaßnahmen.

Die Bedeutung gelungener Kommunikation ist den Akteurinnen und Akteuren der Präklinik bewusst, jedoch mangelt es bisher an einer praxisorientierten Bündelung der vielfältigen Erkenntnisse. Diese liegt mit dem „*Rettungsdienst-Praxisbuch Kommunikation*“ nun vor. Es bildet in konzentrierter und verständlicher Form die bedeutsamen kommunikativen Interaktionen verschiedener Einsatzsituationen ab und gibt dafür Orientierungshilfen und bewährte Hinweise.

Neben Grundwissen, u. a. zu Gesprächsführung, nonverbalen Signalen oder Humor, steht die Kom-

munikation mit Patienten im Mittelpunkt. Für zahlreiche besondere Patientengruppen und -situationen wie Kinder, Seh- und Hörbehinderte, aggressive oder hyperventilierende Patienten werden zielgerichtet Hinweise gegeben. Ein weiterer Schwerpunkt ist der Dialog mit Angehörigen, z. B. nach Suizid oder erfolgloser Reanimation. Ebenso wird Hilfestellung für den Umgang mit Augenzeugen oder Schaulustigen eröffnet. Konzentriert betrachtet werden die Interaktion im rettungsdienstlichen Team selbst sowie Themen wie Übergabe, Anweisungen geben, Konflikte besprechen u. v. m.

Mehr als 40 Expertinnen und Experten der Kommunikation, Psychologie und Notfallmedizin haben zusammen mit erfahrenen Einsatzkräften ihr Fach- und Praxiswissen eingebracht und in handhabbare Empfehlungen und Leitlinien gefasst. Prägnante Übersichten, Merksätze und Anwendertipps machen dieses Praxisbuch zum Lern- und Einsatzbegleiter für alle Einsatzkräfte.

Alexander Nikendei
(Hrsg.)

Einsatzwissen für

Rettungsdienst

Sanitätsdienst

Feuerwehr

Polizei

PSNV

Rettungsdienst-Praxisbuch Kommunikation

Verstehen und verständigen.

Rettungsdienst-Praxisbuch Kommunikation

Verstehen und verständigen.