



Viele Menschen haben Angst vor einer Behandlung im Krankenhaus: Deshalb setzt das Wolfsburger Klinikum auf Aufklärung und Verständlichkeit.

FOTO: BRITTA SCHULZE

# Operationen und Keime: Wie nimmt das Klinikum Patienten die Ängste?

**Forsa-Studie:** Rund ein Viertel der Deutschen haben Sorgen vor bevorstehenden Klinikaufenthalt

VON CARSTEN BISCHOF

**Wolfsburg.** Kaum jemand freut sich auf einen bevorstehenden Aufenthalt im Krankenhaus, womöglich noch verbunden mit einer Operation. Laut einer aktuellen Forsa-Umfrage haben 26 Prozent aller befragten 18- bis 70-jährigen Angst vor der Behandlung im Krankenhaus. Sind diese Ängste begründet? Was tut das Wolfsburger Klinikum, um Patienten ihre Ängste zu nehmen?

Die Ausgangslage: Die KKH Kaufmännische Krankenkasse in Hannover hat Forsa mit einer Umfrage beauftragt. Das Meinungsforschungsinstitut hat vom 30. Juli bis 27. August bundesweit 1.879 Personen im Alter von 18 bis 70 Jahren telefonisch befragt. Dabei ging es um Ängste und Sorgen mit Blick auf eine Behandlung im Krankenhaus. Die Krankenkasse hat jetzt einige der Ergebnisse der repräsentativen Umfrage veröffentlicht: Demnach hätten 26 Prozent der Befragten bei einem bevorstehenden Krankenhausaufenthalt Ängste in Bezug auf die Behandlung. Frauen haben dabei häufiger Sorgen (30 Prozent) als

Männer (22 Prozent).

58 Prozent der Befragten gaben an, schon einmal selbst schlechte Erfahrungen gemacht zu haben, 41 Prozent sagten, sie hätten „Schlechtes“ gehört. Am meisten Sorgen bereitet den Befragten eine mögliche Infektion mit Krankenhauskeimen (20 Prozent). 16 Prozent haben Angst vor einer zweiten Operation, zwölf Prozent vor Komplikationen bei der Narkose.

Vijitha Sanjivkumar, Experte für Patientensicherheit bei der KKH, sagt zum Umfrageergebnis: „Ein Klinikaufenthalt ist für viele Menschen eine Ausnahmesituation, die schnell zu Verunsicherung führen kann. Deshalb ist es wichtig, dass Ängste ernst genommen werden und sich Patientinnen und Patienten sich mit ihren Fragen gut aufgehoben fühlen.“

Professor Dr. Matthias Menzel, Chefarzt für Anästhesie, Notfallmedizin und Schmerztherapie am Wolfsburger Klinikum, kennt dieses Unbehagen von Patienten bei Klinikaufenthalten. „Besonders viele Ängste gibt es vor und bei der Narkose“, berichtet er. Deshalb seien die persönlichen Gespräche eines

Arztes mit Patienten so wichtig: „Aufklärung und Verständlichkeit sind in diesen Gesprächen immens wichtig.“ Vertraute Personen könnten bei diesen Gesprächen immer dabei sein, betont Menzel. Auch das baue Ängste ab. Wichtig sei es, dass sich der Patient vor einem Eingriff umfassend informiert fühlt und dem Arzt vertraut. Die Medizinische Direktorin des Wolfsburger Klinikums, Privat-Dozentin Dr. Alina Dahmen, betont, wie wichtig Empathie für einen Arzt sei: „Unser Beruf ist es, kranken Menschen zu helfen. Dabei ist es wichtig, individuell auf den Patienten zuzugehen. Manche wollen alles über den bevorstehenden Eingriff wissen, andere gar nichts.“ Damit müsse ein behandelnder Arzt umgehen können. Dafür sei auch ein gewisses Einfühlungsvermögen notwendig. Laut Matthias Menzel ist es zudem wichtig, alle Patienten nach einer OP zu befragen: „Bei dieser Patientenbefragung erhalten wir ganz überwiegend positives Feedback.“ Für ihn und sein Team sei es wichtig, die Qualität ihrer täglichen Arbeit zu messen. Etwa durch die Patienten-

befragungen, aber auch durch Vergleiche mit anderen Kliniken.

Alina Dahmen verweist auf Hygiene-Standards im Klinikum: „Hier gibt es eine gesetzlich verpflichtende Dokumentation. Das ganze Verfahren ist extrem standardisiert und strukturiert. Hier herrscht höchste Professionalität.“ Im Vergleich mit anderen Kliniken schneide das Wolfsburger Klinikum regelmäßig sehr gut ab.

„Im Benchmark mit anderen Krankenhäusern des Clinotel-Verbundes schneidet das Wolfsburger Klinikum beim Umgang mit Krankenhauskeimen überdurchschnittlich gut ab“, sagt sie. Auch würden hier deutlich weniger zweite Operationen notwendig als in vergleichbaren anderen Krankenhäusern. Das Ziel aller Kliniken des Verbundes sei es, so Dahmen, „von den Besten zu lernen“.

Aber das Wolfsburger Klinikum gehe auch bewusst an die Öffentlichkeit, um Menschen Ängsten vor einem Klinikaufenthalt zu nehmen. „Wir haben einen sehr aktiven und engagierten Förderkreis und machen beispielsweise auch Podcasts,

die sich jeder Interessierte anhören kann“, betont sie. Zudem seien alle Qualitäts-Indikatoren des Wolfsburger Klinikums öffentlich einsehbar: „Jeder kann sich über uns informieren.“ Auch diese Transparenz und diese Öffentlichkeitsarbeit sollen dazu dienen, besorgten Menschen Ängste zu nehmen.

Allerdings betonen sowohl Alina Dahmen als auch Matthias Menzel: Ängste seien subjektive Empfindungen, die oft nicht rational erklärbar seien. Deshalb sei letztendlich ein Vertrauensverhältnis zwischen Patienten und Angehörigen auf der einen Seite und Arzt beziehungsweise Klinikum auf der anderen Seite unersetzbar. Und genau an dieser Stelle sei man auf Patienten und Angehörige angewiesen: Man wolle ihre Anregungen und Kritik hören, um immer besser zu werden.

Einer Illusion geben sich die Beiden aber nicht hin: Auch in Zukunft werde sich kaum jemand auf einen Klinikaufenthalt mit bevorstehender OP freuen. Aber man arbeite daran, dass möglichst viele Patienten mit möglichst wenig Ängsten ins Klinikum kommen.