

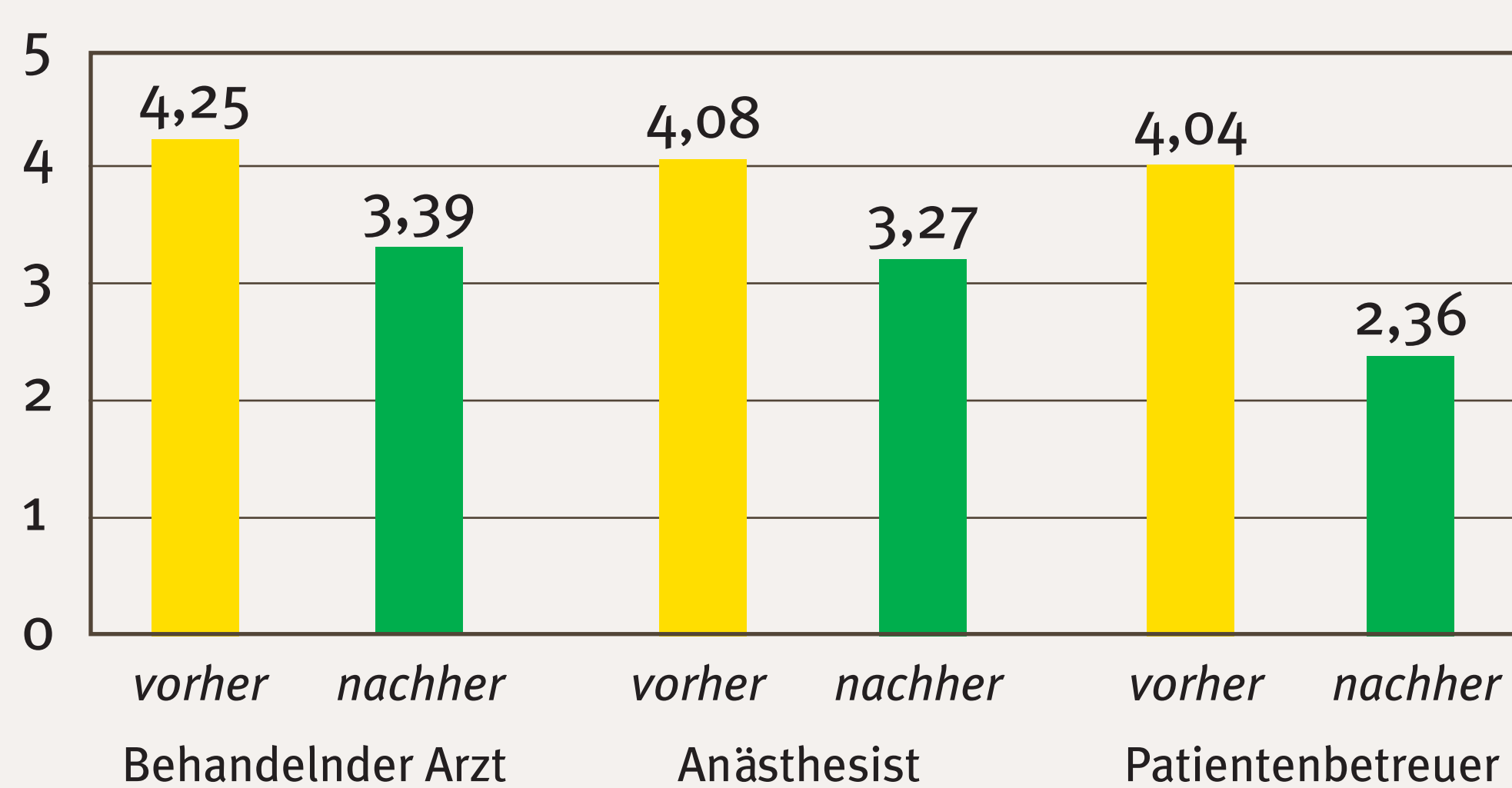
„Angstfreies Krankenhaus“

Vertrauensarbeit zwischen Krankenhaus und Patient zur Bewältigung von Ängsten
Ein Angebot im Krankenhaus Waldfriede in Berlin-Zehlendorf

Das freigemeinnützige Akutkrankenhaus Waldfriede ist akademisches Lehrkrankenhaus der Charité-Universitätsmedizin Berlin. Träger ist die evangelische Freikirche der Adventisten, die weltweit über 470 medizinische Einrichtungen unterhält. Jährlich werden im Krankenhaus Waldfriede etwa 60.000 Patienten auf fachlich höchstem Niveau und menschlich zugewandt behandelt.



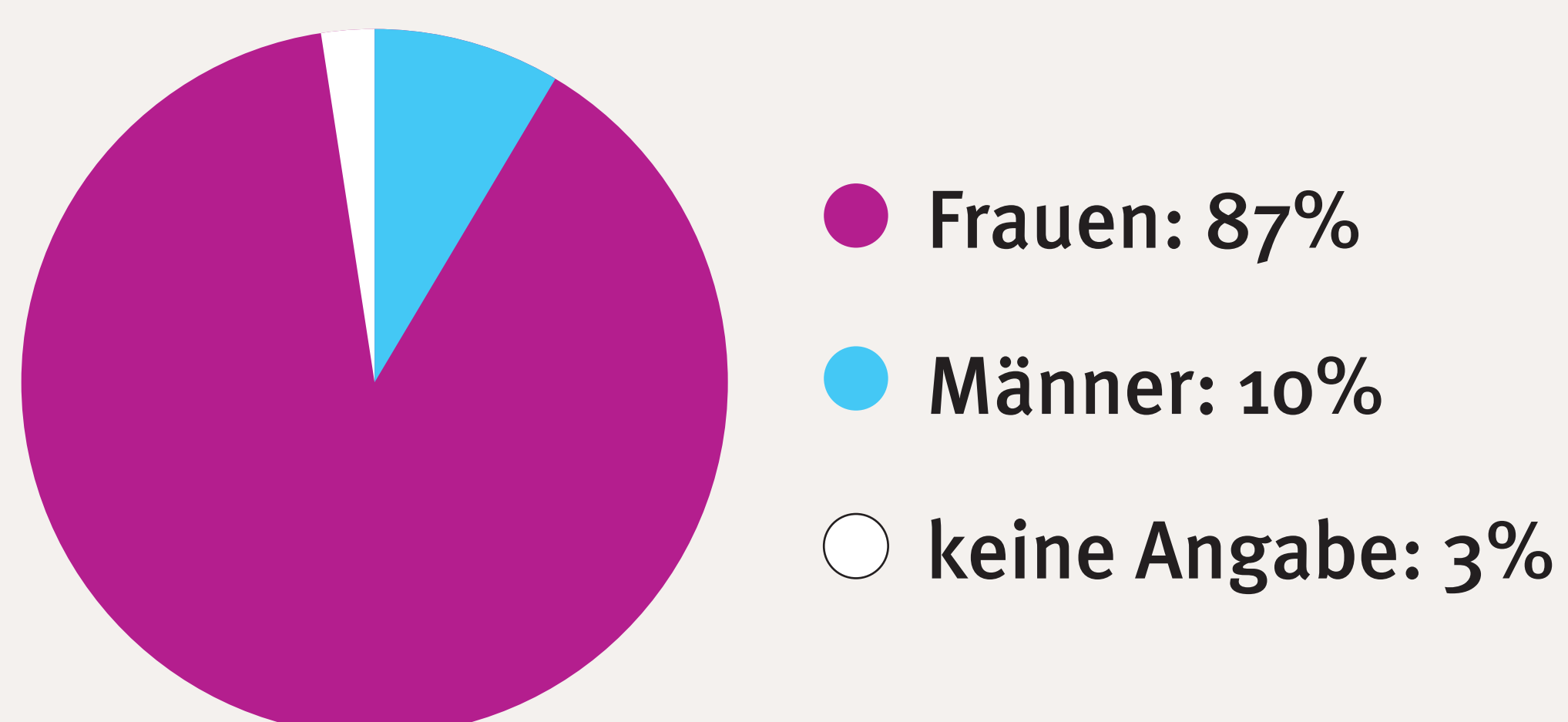
Angstlevel vor/nach dem Gespräch *



Welche Ängste haben Patienten?

- » nach der Narkose **wache ich nicht mehr auf**
- » ich werde **große Schmerzen** haben
- » es wird **Komplikationen** geben
- » ich bekomme eine **unerwartet schlechte Diagnose**
- » nach der OP ist es aus mit meiner **Selbstständigkeit**
- » meine **Intimsphäre** wird verletzt oder missachtet

Inanspruchnahme von Hilfsangeboten *



Operation! Narkose! Krankenhaus!

Drei Worte, die Stress, Unbehagen und Ängste auslösen. Kein Wunder: Für die meisten Patienten ist der Aufenthalt im Krankenhaus (zum Glück) eine Ausnahmesituation.

Das Problem

Die psychosoziale Vorbereitung auf einen Krankenhausaufenthalt kommt in Deutschland oft zu kurz. Interdisziplinäre Angebote, die die Ängste der Patienten in den Mittelpunkt stellen, werden trotz erheblichem Bedarf aus Kostengründen kaum realisiert.

Der Lösungsansatz

Die Erfahrung im ärztlichen Alltag zeigt, dass die Angst vor einer OP abnimmt, wenn präoperativ das Bedürfnis des Patienten nach Anteilnahme, Information und Einsicht in die Prozesse erfüllt wird. Das kann nur durch eine Zusammenarbeit von allen am Behandlungsverlauf Beteiligten geleistet werden.

Das Konzept „Angstfreies Krankenhaus“ im Krankenhaus Waldfriede schafft dafür die Voraussetzungen. Es stellt sich gegen den Trend von Ökonomisierung im deutschen Gesundheitswesen und zeigt, dass mit vorhandenen Ressourcen Lösungen geschaffen werden können.

Der Projektverlauf

Ideengeber für das „Angstfreie Krankenhaus“ waren Ärzte, die sich täglich mit Ängsten ihrer Patienten konfrontiert sahen und die Grenzen bisheriger Strategien erkannten. Zur Lösung des Problems haben sie sich hausintern mit OP-Pflegekräften, Seelsorgern, einem Psychotherapeuten und Sozialarbeitern 2011 zu einer interdisziplinären Arbeitsgruppe (AG) zusammengefunden.

Unterstützt von der Geschäftsführung konnte die AG ein medizinisch-psychosoziales Konzept zum Abbau von Ängsten in der ambulanten Planungsphase einer OP entwickeln. Es wurde mehrere Monate im Krankenhausbetrieb getestet und evaluiert. Über die Testergebnisse hat die AG im Krankenhaus berufsgruppen- und fachbereichsübergreifend informiert. Das Angebot wurde über verschiedene Kommunikationsmaßnahmen (Flyer, eigener Menüpunkt auf der Homepage) bekannt gemacht.

Das Ergebnis

Nach erfolgreicher Testphase konnte im Februar 2013 mit dem „Angstfreien Krankenhaus“ dauerhaft ein ganzheitlich orientiertes und fachgebietsübergreifendes Leistungsangebot für Patienten etabliert werden. Eine engere Zusammenarbeit zwischen Ärzten, Pflegekräften, Seelsorgern und Sozialarbeitern wurde initiiert. Die Patientenbegleitung wurde ausgeweitet auf den Funktionsbereich der Inneren Medizin, um dort die Angst vor endoskopischen Untersuchungen zu reduzieren. Auch Mitarbeiter können Unterstützung beim Umgang mit besonders schweren Behandlungsverläufen erhalten, z.B. durch Fortbildungsangebote.

Die personellen Ressourcen für das „Angstfreie Krankenhaus“ werden im Rahmen bereits bestehender Strukturen realisiert. Die ungebrochene Nachfrage der Patienten, die konsequente Auswertung und die hohe Eigenmotivation der Mitarbeiter der AG erweisen sich als wichtiger Motor für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Angebots. Geschlechterunterschiede bei der Inanspruchnahme sind noch stärker zu berücksichtigen, da Männer ihre Ängste zu tabuisieren scheinen.

Vertrauensbildende Maßnahmen im „Angstfreien Krankenhaus“

- **Ängste rechtzeitig und bewusst thematisieren** – z.B. beim ärztlichen Erstkontakt oder im präoperativen Vorgespräch mit Operateuren oder Anästhesisten
- **Überforderung durch zu viele Informationen vermeiden** – z.B. bei der Aufklärung über Risiken einer OP
- **eventuelle Versorgungsprobleme erfragen** – frühzeitig den Kontakt zum Sozialdienst herstellen
- rechtzeitig zur ärztlich geführten „**Angstgesprächsstunde**“ einladen
- dem Patienten die Begleitung durch einen **Patientenbetreuer** anbieten
- ein **psychotherapeutisches Beratungsgespräch** empfehlen
- interne **Abläufe offenlegen** – den Patienten zur Besichtigung von OP oder Intensivstation ermutigen
- intensive **Nachbetreuung** von Angstpatienten

Die Vorteile

Das „Angstfreie Krankenhaus“ fördert die gemeinsame Vertrauensarbeit zwischen dem Krankenhaus und seinen Patienten. Es trägt vorwiegend mit vertrauensbildenden Maßnahmen zur Bewältigung von Ängsten bei und unterstützt so den späteren Behandlungs- und Heilungsverlauf.

Das Angebot verleiht dem Krankenhaus Waldfriede in Bezug auf die psychosoziale Betreuung ein überregionales Alleinstellungsmerkmal und erhöht seine Attraktivität als medizinischer Dienstleister in Berlin und Umgebung.