Rheinische Post, 08.11.2014

Verbale Gewalt gegenüber Ärzten wächst

Beschimpft, beleidigt, bedroht - immer häufiger werden in Mönchengladbach Ärzte von Patienten oder deren Angehörigen verbal angegriffen. Prof. Dr. Kölfen schult seine Kollegen in guter Kommunikation. Diese hilft Arzt und Patient.

VON LAURA SANDGATHE
UND ALEXANDER MROOS

Früher waren Ärzte die „Götter in Weiß". Mittlerweile müssen sie sich mitunter von ihren Patienten einiges anhören. Die Zahl der verbalen Angriffe auf Ärzte ist deutschlandweit, aber auch in Mönchengladbach in den vergangenen Jahren angestiegen. Die Mediziner werden beleidigt, beschimpft oder ihnen wird gedroht: „Es ist schon vorgekommen, dass der Vater eines Kindes, das Patient bei uns war, uns mit den Worten gedroht hat, ‚Ich kann nicht dafür garantieren, dass hier nicht bald ein Feuer ausbricht", sagt Prof. Dr. Wolfgang Kölfen.

Kölfen ist Chefarzt der Kinder- und Jugendmedizin im Elisabeth-Krankenhaus. Er hat unter 600 Kollegen in ganz Deutschland eine Umfrage dazu gemacht, wie häufig Ärzte Opfer verbaler Gewalt vonseiten ihrer Patienten werden. Dabei liegt die Zahl der verbalen Angriffe auf die Ärzte in Mönchengladbach deutlich über dem Bundesdurchschnitt. In Mönchengladbach erleben 55 Prozent der befragten Ärzte ein bis zweimal pro Monat eine verbale Attacke, im deutschlandweiten Durchschnitt gaben dies nur 45 Prozent an. Betrachtet man die Zahl der wöchentlichen verbalen Angriffe, ist der Unterschied sogar noch deutlicher. Deutschlandweit werden 15 Prozent der Ärzte einmal pro Woche verbal angegriffen, in Mönchengladbach sind es 30 Prozent.

> **„Der Arzt ist der Profi, er muss den Patienten führen"**
> **Prof. Dr. Wolfgang Kölfen**
> Chefarzt

Zu verbaler Gewalt gegenüber Ärzten kommt es oft durch fehlende oder falsche Kommunikation mit den Patienten, sagt Kölfen. Eltern befinden sich meist in einer Ausnahmesituation, wenn ihre Kinder plötzlich ins Krankenhaus müssen. Sie sind dann äußerst gestresst. Deshalb werden einige den Ärzten gegenüber ausfallend, wenn sie sich von diesen falsch behandelt oder missverstanden fühlen.

Für Kölfen ist klar, wer die Verantwortung übernehmen muss, wenn die Situation zwischen Arzt und Eltern eskaliert: „Der Arzt ist der Profi, er muss den Patienten führen", sagt er. Weil das gerade in Streit-Situationen nicht immer leicht ist, schult Kölfen seine Kollegen in guter Kommunikation. Dabei spielt eine Rolle, dass sich das Verhältnis zwischen Arzt und Patient gewandelt hat. „Wir haben es heute häufig mit informierten Patienten zu tun", sagt Kölfen. Viele informieren sich schon vor dem Arztbesuch über ihre Krankheit und reagieren dann mitunter skeptisch, wenn der Arzt seine Diagnose stellt. „Heute glaubt manch einer dem Friseur mehr als dem Arzt", sagt Kölfen.

Professor Dr. Wolfgang Kölfen vor der Kinderklinik des Eli. RP-ARCHIV: RAUPOLD

Deshalb sei es wichtig, dass der Arzt auf den Patienten zugehe und ihm zeige, dass er seine Sorgen ernst nimmt und bereit ist, sich in seine Lage zu versetzen. Auch Körpersprache und die richtige Wortwahl – inklusive der Vermeidung von Fremdwörtern – spielen eine Rolle.

Außerdem gehe es darum, aktiv zuzuhören und im Zweifel auch mal nachzufragen, wenn unklar ist, warum der Patient oder, im Falle der Kinderklinik, die Eltern der Patienten gerade derart aufgebracht sind. „Das wird viel zu oft vergessen", sagt Kölfen. „Wir haben hier oft die Situation, dass Eltern ihre Kinder vorschnell aus dem Krankenhaus entlassen wollen, ohne einen Grund zu nennen. Wenn der Arzt sich jedoch die Zeit nimmt, nachzufragen, kann das Problem meist gelöst werden", sagt Kölfen.

Der Deutsche Ärztetag plant laut Kölfen, Schulungen zur Verbesserung der Kommunikation für alle Ärzte verpflichtend einzuführen. „Gute Kommunikation hilft Arzt und Patient", sagt Kölfen.