

Beschäftigte in der Pflege vor Gewalt schützen



Informationen und Ratschläge zum Thema



Meine AK. Ganz groß für mich da. **AK-Hotline** ☎ 05 7799-0





Aggressionen gegen Pflegepersonal - seien es verbale Drohungen oder gar tätliche Übergriffe – waren lange Zeit ein Tabuthema. Untersuchungen belegen, dass Aggressionen und Gewalt mittlerweile zum Berufsalltag vieler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Pflege- und Betreuungseinrichtungen gehören. Aus Sicht der Arbeiterkammer ist Gewalt aber kein „Berufsrisiko“, das stillschweigend zur Kenntnis genommen werden muss. Die vorliegende Broschüre soll alle Beteiligten für das Thema sensibilisieren. Neben den gesetzlichen Grundlagen zeigt die Broschüre auf, wie man sich gegen Übergriffe schützen kann, was der Betriebsrat dazu beitragen kann und wozu Unternehmen, die Pflegekräfte beschäftigen, verpflichtet sind. Darüber hinaus stehen die AK-ExpertInnen den Betroffenen jederzeit mit Rat und Tat zur Seite.

Ihr -

Josef Pessler
AK-Präsident

BESCHÄFTIGTE IN DER PFLEGE VOR GEWALT SCHÜTZEN

INFORMATIONEN UND
RATSCHLÄGE ZUM THEMA

Aggression und Gewalt

Immer wieder sehen sich Pflegekräfte bei der Ausübung ihres Berufes übergriffigem Verhalten durch Bewohner/-innen und Patienten und Patientinnen ausgesetzt. Dieses reicht von distanzlosem Verhalten und Beleidigungen oder Bedrohungen bis hin zu körperlichen und sexuellen Übergriffen. Gewalt und Aggressionen haben viele Gesichter:

- Körperliche Gewalt – z. B. Schlagen, Schütteln, Kratzen, sexueller Missbrauch
- Emotionale oder psychische Gewalt – z. B. Schreien, Schimpfen, Ignorieren, Drohen, Demütigen, Beleidigen
- Missachtung der Intimsphäre – z. B. sexuelle Andeutungen, unerwünschte Intimkontakte

Zitat

„Aggression ist ein demütigendes, herabsetzendes oder anderes Verhalten, das einen Mangel an Respekt vor der Würde und dem Wert einer Person zeigt. (...) Gewalt ist destruktives Verhalten gegenüber anderen Personen.“

(ICN, International Council of Nurses)

Alarmierende Zahlen

Eine Studie aus dem Jahr 2010 (Stefan & Dorfmeister) untersuchte Aggressionserlebnisse von Berufsgruppen in der stationären und ambulanten Pflege. Die Ergebnisse sind besorgniserregend:

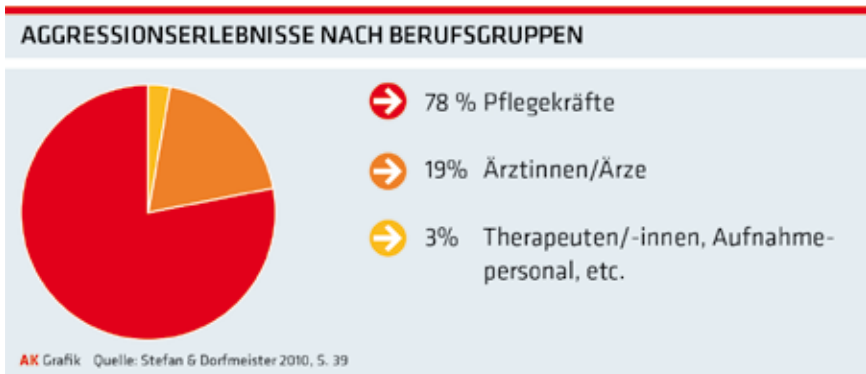
- In der stationären Pflege berichteten **63 Prozent** der Befragten von Gewalterfahrungen im vergangenen Jahr. **78 Prozent** gaben an, verbalen Attacken ausgeliefert gewesen zu sein.
- In der ambulanten Pflege berichteten **40 Prozent** der Befragten von Gewalterfahrungen im vergangenen Jahr. **71 Prozent** gaben an, verbalen Attacken ausgeliefert gewesen zu sein.

- Am meisten von Übergriffen betroffen sind **Pflegekräfte** (zu 78 Prozent), erst mit Abstand folgen **Ärztinnen und Ärzte** (19 Prozent) und **Therapeuten und Therapeutinnen** (3 Prozent).

Verbale Attacken und leichte körperliche Gewalt sind die am häufigsten vorkommenden Erlebnisse, die Beschäftigten in der Pflege widerfahren.

Beunruhigendes Detail: Eine Erhebung unter **Krankenpflegeschülerinnen und -schülern** im ersten Ausbildungsjahr hat ergeben, dass in dieser Gruppe sogar mehr als 90 Prozent von verbalen Übergriffen betroffen waren und mehr als die Hälfte von leichter körperlicher Gewalt.

Eine weitere deutsche Studie zeigt auf, dass 70 Prozent der Pflegenden aggressive Übergriffe nicht dokumentieren.





Quer durch alle Stationen und Bereiche

Aggression und Gewalt finden sich in allen Bereichen der Pflege: in der Geriatrie, auf psychiatrischen Stationen, in der Aufnahme, in der Notfallambulanz, aber auch auf allen anderen Stationen im Krankenhaus, im Behindertenbereich, im Pflegeheim und auch in der mobilen Pflege. Laut einer Erhebung in einer Krankenanstalt geschehen allerdings mit Abstand die meisten Vorfälle auf den psychiatrischen Stationen. 77 Prozent der dort dokumentierten Vorfälle passierten direkt in den Patientenzimmern.

Auslöser für aggressives Verhalten bei Patientinnen und Patienten gibt es viele: von krankheitsbedingten Veränderungen im Gehirn, medikamentenbedingten Persönlichkeitsstörungen über Drogen und Alkohol bis hin zu Angst, Hilflosigkeit, gefühltem Freiheitsentzug oder schlicht die ungewohnte Umgebung. Verständnis ist okay, nicht aber das Erdulden von Aggressionen gegen die eigene Person. Pflegekräfte müssen und dürfen sich nicht alles gefallen lassen!

Fälle aus der Praxis

Im Folgenden sind einige Beispiele aufgelistet, die zeigen, in welcher Form Aggression und Gewalt in der täglichen Berufspraxis auftreten. Die Schilderungen beruhen auf schriftlichen Dokumentationen von betroffenen Beschäftigten aus einem Pflegeheim und einer Krankenanstalt in der Steiermark.

Beispiele für verbale Angriffe:

Zitate

„Schleich di mit dem deppatn Waschlappn, du Rindvieh.“

„Eine Patientin beschuldigt mich lautstark, ich würde ihre Sachen stehlen. Dabei droht sie mir Konsequenzen an.“

„Ich wurde vom Angehörigen einer Patientin verbal bedroht.“

Beispiele für körperliche Angriffe:

Zitate

„Der Patient griff mich von hinten an und würgte mich, ich konnte mich losreißen und stürzte dabei; ich habe seitdem Schlafstörungen und Alpträume.“

„Ich wollte einem Patienten Blut abnehmen. Dabei wurde der Patient aggressiv und fügte mir eine Verletzung zu.“

„Beim Versuch, die Seitenteile des Schutzbettes zu schließen, zieht die Patientin das Infusionsbesteck aus der Flasche und fügte mir eine Verletzung zu.“

„Patient erlitt Durchgangssyndrom und verfiel in einen tachykarden Zustand (alkohol-/ narkosebedingt). Durch das herbeigeholte Personal fühlte er sich bedroht und fing an, um sich zu schlagen und zu treten.“

Beispiele für sexuelle Übergriffe / Belästigung:

Zitate

„Während der Pflegemaßnahme hat mir der Patient auf den Hintern und die Brust gegriffen.“

„Ein aggressiver Patient bedrohte das Pflegepersonal mit Handgreiflichkeiten, masturbierte und schrie um sich.“

Die aktuelle Rechtslage

Fürsorgepflicht

Die Arbeitgeberin / der Arbeitgeber muss für den Schutz seiner Arbeitnehmer/-innen sorgen. So lautet das Gesetz. Arbeitsrechtlich gilt hier die sogenannte Fürsorgepflicht, die in Österreich im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 1157) geregelt ist: Die Fürsorgepflicht verpflichtet den Arbeitgeber dazu, die Arbeitsbedingungen so zu gestalten, dass das Leben und die Gesundheit der Arbeitnehmer/-innen geschützt werden. Wenn dem Arbeitgeber Gefährdungen zur Kenntnis gelangen, hat er daher unverzüglich auf angemessene Weise Abhilfe zu schaffen. Der Oberste Gerichtshof besagt weiters, dass die Arbeitnehmerin/der Arbeitnehmer Anspruch auf Schadenersatz hat, wenn die Arbeitgeberin/der Arbeitgeber seine Fürsorgepflicht verletzt.

ArbeitnehmerInnenschutzgesetz

Zusätzlich zur Fürsorgepflicht kommt auch noch das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz zum Tragen: Dieses sieht eine Verpflichtung der Arbeitgeberin / des Arbeitgebers vor, einen sicheren und gesunden Arbeitsplatz zu gewährleisten. Unter dem Begriff Arbeitnehmerschutz versteht der Gesetzgeber ganz allgemein das Ziel, den Schutz des Lebens, der Gesundheit sowie der Integrität und Würde der Beschäftigten bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit zu erreichen. In jedem Betrieb ist eine Arbeitsplatzevaluierung vorgeschrieben. Dabei müssen die Risiken für Sicherheit und Gesundheit in eigenen

Dokumenten schriftlich festgehalten werden – ebenso die Maßnahmen, die durchzuführen sind. In Pflegeberufen darf dabei künftig auf die Gefährdung durch Gewalt nicht vergessen werden!

Unterbringungsgesetz

Liegt bei der Patientin / beim Patienten eine psychische Erkrankung vor und besteht dadurch eine ernste Gefährdung des Lebens oder der Gesundheit der Pflegekräfte, so kann bzw. muss die Arbeitgeberin / der Arbeitgeber veranlassen, dass die Person in einer speziellen Einrichtung für Psychiatrie untergebracht wird.

Gleichbehandlungsgesetz

Im Falle von sexueller Belästigung greift das Gleichbehandlungsgesetz, wonach der Arbeitgeber die Verpflichtung hat, dafür zu sorgen, dass Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer an ihrem Arbeitsplatz nicht sexuell belästigt werden: „Eine sexuelle Belästigung liegt dann vor, wenn der Arbeitgeber es schuldhaft unterlässt, im Falle einer sexuellen Belästigung durch einen zu betreuenden Patienten angemessene Abhilfe zu schaffen.“ Das Opfer hat in diesem Fall auch Anspruch auf Schadenersatz.



Schnelltest Gewalt und Aggression

Kreuzen Sie an, mit welchen der genannten Vorfälle Sie bereits konfrontiert waren:

KÖRPERLICH	schon selbst erlebt
kratzen, spucken, beißen	<input type="checkbox"/>
Schläge	<input type="checkbox"/>
halten, fixieren, den Weg versperren	<input type="checkbox"/>
Drohgebärden	<input type="checkbox"/>
mit Dingen beworfen werden	<input type="checkbox"/>
eingesperrt werden (z.B. auf der Toilette)	<input type="checkbox"/>
sonstige körperliche Übergriffe	<input type="checkbox"/>

VERBAL	schon selbst erlebt
hänseln, verspotten, auslachen, lästern	<input type="checkbox"/>
Einschüchterungen, Demütigungen	<input type="checkbox"/>
Zwang, Nötigung	<input type="checkbox"/>
Drohung	<input type="checkbox"/>
sonstige verbale Übergriffe	<input type="checkbox"/>

SEXUELL	schon selbst erlebt
anzügliche Bemerkungen, unerwünschte Einladungen	<input type="checkbox"/>
Kommentare sexuellen Inhalts	<input type="checkbox"/>
unerwünschte körperliche Berührungen	<input type="checkbox"/>
Anstarren und wertende Blicke	<input type="checkbox"/>
Aufforderungen zu sexuellen Handlungen	<input type="checkbox"/>
Vergewaltigung	<input type="checkbox"/>
exhibitionistische Handlungen	<input type="checkbox"/>
pornografische Bilder zeigen	<input type="checkbox"/>
sonstige sexuelle Übergriffe	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie eines oder mehrere Felder angekreuzt haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Arbeitgeber oder Betriebsrat. Gewalt und Aggression sind nicht tolerierbar! Ihr Arbeitgeber ist verpflichtet, für einen sicheren Arbeitsplatz zu sorgen. Bei Fragen können Sie auch die Hilfe der Arbeiterkammer in Anspruch nehmen.

Einen ausführlichen Online-Selbsttest, Hilfestellungen und weitere Materialien zum Thema finden Sie unter: **www.akstmk.at/pflege**.

Beschäftigte wirksam schützen

Gewalt gegen Pflegende darf nicht länger ein Tabuthema sein. Blaue Flecken, Biss- und Kratzwunden, Angst und Unbehagen sind kein hinnehmbares Berufsrisiko! Die Arbeiterkammer fordert daher Maßnahmen, die Beschäftigte in den Pflege- und Gesundheitsberufen wirksam vor Gewalt und Aggression schützen:

- Gewalt gegen Beschäftigte muss bei der Arbeitsplatzevaluierung, die alle Betriebe verpflichtend durchführen müssen, erhoben und dokumentiert werden. Daraus sind entsprechende Maßnahmen abzuleiten.
- „Wie kann man Gewalt verhindern? Wie kann ich mich davor schützen?“ Diese Fragen müssen verstärkt in die Aus- und Fortbildung von Pflegekräften einfließen. Auch vor dem ersten Ausbildungspraktikum sollten schon entsprechende Kenntnisse vermittelt werden.
- Pflegepersonen müssen einen echten Rechtsanspruch auf Supervision bekommen. Der „Blick von außen“ ermöglicht sehr gut auch ein Hinterfragen der eigenen Rolle. Wesentlich ist, dass Supervision sehr rasch zur Verfügung steht, am besten noch am selben Tag nach einem Vorfall. Supervision sollte daher in betriebliche Ablaufprozesse integriert sein.
- Das vorhandene Gefährdungs- und Gewaltpotenzial ist konkret zu erheben und bei der Bemessung des Personalbedarfs unbedingt zu berücksichtigen. Damit z. B. manche Tätigkeiten bei manchen Patienten und Patientinnen zu zweit durchgeführt werden können.
- Betriebe müssen verpflichtet werden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch durch technische und bauliche Maßnahmen vor Gewalt zu schützen – z. B. ein persönlicher Notfall-Pieper mit Ortung für alle Beschäftigten.

Was der Betriebsrat tun kann

Laut Arbeitsverfassungsgesetz kann der Betriebsrat der Arbeitgeberin / dem Arbeitgeber Vorschläge machen, wie Gefahren im Berufsalltag verhindert bzw. vermindert werden können. Die Arbeitgeberin / der Arbeitgeber ist verpflichtet, von sich aus diese Gefahren zu überprüfen und den Betriebsrat daran zu beteiligen. Dies betrifft auch das Thema Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz.

Um konkrete Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten umzusetzen, besteht auch die Möglichkeit, eine Betriebsvereinbarung abzuschließen.

Checklisten

Zur Dokumentation von aggressiven oder gewalttätigen Übergriffen empfiehlt die Arbeiterkammer, in den Betrieben Checklisten zur Verfügung zu stellen. Mit deren Hilfe können Vorfälle festgehalten und beschrieben werden. Beispiele zum Download und zu Ihrer weiteren Verwendung finden Sie im Internet unter www.akstmk.at/pflege.

AK-Angebot

Die Arbeiterkammer stellt Betriebsrätinnen und Betriebsräten eine Reihe von Unterstützungsangeboten zum Thema Gewalt gegen Pflegende bereit: Die AK-Expertinnen und -Experten beraten, informieren, intervenieren auf Wunsch beim Arbeitgeber und halten Schulungen zum Thema ab. Das Fortbildungsprogramm für Gesundheits- und Sozialberufe bietet ebenfalls die Möglichkeit, sich im Umgang mit Aggressionen und Gewalt schulen zu lassen.

AK-Angebote für die Praxis

Rat und Hilfe

Für weitere Informationen und kostenlose Beratung stehen Ihnen die Expertinnen und Experten der Arbeiterkammer Steiermark gerne zur Verfügung:

- Abteilung Gesundheit, Pflege und Betreuung
Hans-Resel-Gasse 8–14
8020 Graz
T: +43 (0)5 7799 2591
E-Mail: gesund.pflege@akstmk.at
www.akstmk.at/pflege



**WEIL ARBEIT
NICHT KRANK
MACHEN DARF.**

Gesund im Job

Wir kümmern uns um die Gestaltung Ihres Arbeitsplatzes und um Ihre betriebliche Gesundheitsförderung und kommen mit unserem Gesundheitsbus in Ihren Betrieb. Bei Stress-, Mobbing- und Burnout-Problemen stehen wir Ihnen gerne mit Rat und Hilfe zur Seite.

AK-Hotline ☎ 05 7799-0
AK. Gerechtigkeit muss sein.



www.akstmk.at

Auskünfte arbeitsrechtliche Fragen	DW 2475.....	arbeitsrecht@akstmk.at
Auskünfte sozialrechtliche Fragen	DW 2442.....	sozialversicherungsrecht@akstmk.at
Auskünfte Wirtschaftspolitik und Statistik	DW 2501.....	wirtschaft@akstmk.at
Auskünfte in Steuerfragen	DW 2507.....	steuer@akstmk.at
Auskünfte zu Konsumentenschutzfragen	DW 2396.....	konsumentenschutz@akstmk.at
Auskünfte in Betriebsratsangelegenheiten und in ArbeitnehmerInnenschutzfragen	DW 2448.....	arbeitnehmerschutz@akstmk.at
Auskünfte Bildung, Jugend und Betriebssport	DW 2427.....	bjb@akstmk.at
AK-Saalverwaltung	DW 2267.....	saalverwaltung@akstmk.at
AK-Broschürenzentrum	DW 2296.....	broschuerenzentrum@akstmk.at
Präsidialbüro/Presse	DW 2205.....	praesidium@akstmk.at
Marketing und Kommunikation	DW 2234.....	marketing@akstmk.at
Bibliothek und Infothek	DW 2371.....	bibliothek@akstmk.at

AUSSENSTELLEN

8600 Bruck/Mur , Schillerstraße 22.....	DW 3100.....	bruck-mur@akstmk.at
8530 Deutschlandsberg , Rathausgasse 3.....	DW 3200.....	deutschlandsberg@akstmk.at
8330 Feldbach (Südoststeiermark) , Ringstraße 5.....	DW 3300.....	suedoststeiermark@akstmk.at
8280 Fürstenfeld , Hauptplatz 12.....	DW 3400.....	fuerstenfeld@akstmk.at
8230 Hartberg , Ressavarstraße 16.....	DW 3500.....	hartberg@akstmk.at
8430 Leibnitz , Karl-Morré-Gasse 6.....	DW 3800.....	leibnitz@akstmk.at
8701 Leoben , Buchmüllerplatz 2.....	DW 3900.....	leoben@akstmk.at
8940 Liezen , Ausseer Straße 42.....	DW 4000.....	liezen@akstmk.at
8850 Murau , Bundesstraße 7.....	DW 4100.....	murau@akstmk.at
8680 Mürzzuschlag , Bleckmanngasse 8.....	DW 4200.....	muerzzuschlag@akstmk.at
8570 Voitsberg , Schillerstraße 4.....	DW 4300.....	voitsberg@akstmk.at
8160 Weiz , Birkfelder Straße 22.....	DW 4400.....	weiz@akstmk.at
8740 Zeltweg (Murtal) , Hauptstraße 82.....	DW 4500.....	murtal@akstmk.at

AK-VOLKSHOCHSCHULE

Hans-Resel-Gasse 6, 8020 Graz.....	DW 5000.....	vhs@akstmk.at
------------------------------------	--------------	---------------

OTTO-MÖBES-AKADEMIE

Stiftingtalstraße 240, 8010 Graz.....	DW 6000.....	omak@akstmk.at
---------------------------------------	--------------	----------------

SIE KÖNNEN SICH AUCH AN IHRE GEWERKSCHAFT WENDEN!