



Gewaltprävention im Krankenhaus

am Beispiel LKH–Univ. Klinikum Graz

Ing. Philipp Kopp
Sicherheitsfachkraft
Abt. Technische & Organisatorische Sicherheit
LKH- Univ. Klinikum Graz



Thema „Übergriffe“ gewinnt an Präsenz

27.07.2016, 07:36

"Sind kein Freiwillig!" Spital-Personal bedroht, bespuckt und beschimpft

"Wir sind kein Freiwillig!" Mit einem dramatischen Appell wendet sich eine Sekretärin eines Linzer Spitals an die "Krone": In der Notfallambulanz des Ordensspitals kam es zu hässlichen Szenen, als der Sohn einer muslimischen Patientin ausrastete. Er bespuckte eine Sekretärin, beschimpfte den Pfleger, der einschritt, und bedrohte ihn mit der

Startseite > Bundesländer > Wien > So brutal geht es in Wiens Spitälern zu

29.07.2016, 10:07

"Allahu Akbar" Moslem wollte Arzt köpfen: Angreifer wieder frei!

Da macht sich Fassungslosigkeit breit: In der deutschen Kleinstadt Troisdorf im Bundesland Nordrhein-Westfalen ist ein Chirurg in seiner Praxis vom Vater eines Patienten angegriffen worden. Der Palästinenser schrie "Allahu Akbar" und drohte dem Arzt sogar, ihn zu enthaupten. Doch anstatt den Angreifer aus dem Verkehr zu ziehen, wurde am Freitag seitens der Behörden bekannt: Der Mann ist bereits wieder auf freiem Fuß!

GESUNDHEITS- UND SOZIALBERUFE ZAK direkt 5



Schimpfen, Spucken, Grapschen

Nach verbalen oder körperlichen Attacken gegen Pflegende ist ein betriebliches Instrumentarium zur Bewältigung der Angriffe notwendig.



04.05.2017, 16:50

Patienten rasten aus So brutal geht es in Wiens Spitälern zu

Wiens Ärzte, Krankenschwestern und Pfleger leben in Angst - und das an jedem Arbeitstag. Ein alarmierendes Aggressionsdossier aus dem Wilhelminenspital zeigt auf erschreckende Art und Weise auf, wie brutal es in den Wiener Kliniken zugeht. Bisse, Tritte, Drohungen und sexuelle Belästigungen sind trauriger Alltag.

- Europaweit sind bis zu 5% der Mitarbeiter in Gesundheitsberufen der einen oder anderen Form von **Gewalt durch Patienten** oder Angehörige ausgesetzt.
- **Zeitdruck und Arbeitsüberlastung** sind begünstigende Faktoren für ein aggressives Arbeitsumfeld.
- **Mobbing** ist in hierarchischen Spitalsorganisationen eine verbreitete Form von Gewalt.
- **Lösungen** können auf Ebene von Personal, Patienten und Organisation erfolgen.



Gewalt in der Medizin: Handlungsbedarf steigt → Plastikapp

Text: Renate Häckler

Angst, Schmerz, Stress und Überlastung sind eine hochexplosive Mischung, die im

Angst trifft Unverständnis

Nach Angaben der Europäischen Union sind 5% der Mitarbeiter in Gesundheitsberufen – das ist immerhin jede zwanzigste Person – der einen oder anderen Form von Gewalt durch

die Aggressionsbereitschaft begünstigen, Gewalt eher von Männern ausgeht und Frauen häufig Opfer werden. „Eine Umfrage bei Mitarbeitern einer Notaufnahme zeigt, dass 58% der Befragten bereits Erfahrung mit verbaler

Pflegende ist kein Tabuthema. Schimpfen, in oder Grapschen müssen nicht als Berufsrisiken werden.

Gewalt sind **Alle Bereiche** Aggressionen und Gewalt **Im AKH Linz**

ratvorsitzende hat lange im mobilen Dienst gearbeitet und viel erlebt: „Körperlich bin ich nie attackiert worden, aber verbal schon, vor allem bei der Arbeit mit Demenzt.“

Maßnahmen Die oberösterreichische A-Kammer hat For-

ann erschießt kranke Ehefrau und sich selbst

14.11.2013, 07:



Entsetzliche Szenen haben sich am **Mittwochabend im Linzer AKH** abgespielt: Auf der Neurologischen Station im Bau D **erschoss ein 84-jähriger Mann seine Ehefrau und richtete sich dann selbst.** "Da stürmen gerade drei Polizeistreifen in Schutzwesten ins Krankenhaus hinein. Da ist irgendwas los!", berichtete ein Anrufer gegen 20 Uhr sehr aufgeregt bei der "Krone". Die Beamten fanden dort aber nur mehr die beiden Leichen.

Statistik - EU

Häufigkeit der Gewaltfälle nach Berufsgruppen pro 1.000 Beschäftigte

Strafvollzugspersonal	722
Polizei	517
Krankenpflegekräfte (Psychiatrie)	500
Ärzte	234
Krankenpflegekräfte (Somatik)	229
Busfahrer, Taxifahrer	221
Pflegeassistentenberufe	207
Kellner	189
Dipl. Pflegepersonal	133
Manager	42



43% aller Gewaltfälle am Arbeitsplatz betreffen Berufe aus dem **Gesundheitswesen**.

75% aller Pflegenden machen **Erfahrung mit Gewalt** und Aggression durch Patienten und Angehörige.

Schilderungen - Vorfälle im Klinikum Graz

*„Ich war mit einem Patienten auf dem Weg zum MR.
Der Patient wurde aggressiv und führte mir eine Verletzung zu.“*

„Ich wurde vom Angehörigen einer Patientin verbal bedroht“.

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

*„Patient erlitt Durchgangssyndrom und verfiel in tachykardem Zustand (Alkohol-/ Narkosebedingt).
Durch das herbeigeholte Personal fühlte er sich bedroht und fing an um sich zu schlagen und zu treten.“*

Patient schlägt eine Ärztin, setzt einen Mistkübel in Brand, wirft einen Feuerlöscher durch den Wartebereich und attackiert weitere 3 Mitarbeiter und anschließend die eintreffenden Polizeibeamten (großes Medienecho)



Randale am LKH Graz
kommt öfter vor.

kommt öfter vor.
Randale am LKH Graz

Statistik – Klinikum Graz

(ausgen. Univ. Klinik für Psychiatrie und Psychotherapeutische Medizin, da schwer messbar)

Auswertung Übergriffe im Klinikum pro Jahr

Jahr	mit Körperverletzung	ohne Körperverletzung	Summe
2012	4	21	25
2013	9	24	33
2014	4	17	21
2015	4	24	28
2016	4	17	21

→ Ca. 400.000 ambulante und 81.000 stationäre Patienten pro Jahr

→ Dunkelziffer großes Problem!

Häufigste Auslöser:

-) Alkohol- bzw. Drogeneinfluss
-) vorangegangene Raufereien
-) Drohungen Angehöriger (kulturelle Unterschiede)
-) Krankheitsbild, Durchgangssyndrom, Narkose

**Seit 2012
konkrete Aufzeichnungen & Evaluierung.
Beschluss: Dagegen steuern!**

Projekt Prävention von Aggression und Gewalt im Krankenhaus

**Maßnahmen zur Gewaltprävention im
Klinikum Graz**

Installation einer Arbeitsgruppe

Sicherheitsfachkraft

Arbeitsmedizinerin



Personalentwicklung

Pflegeleitung (PflDion)

5-Stufen-Konzept / Leitfaden

- Die 5 Stufen zur Deeskalation sind im „ADFMN – Leitfaden zum Umgang mit aggressiven Patienten oder Besuchern“ beschrieben

Bereiche mit den häufigsten Übergriffen:

Chirurgie Ambulanz & Erstaufnahme
 Unfallchirurgie
 EBA (med. Erstaufnahme)
 Kieferchirurgie
 Gyn.-Gebär Stationen
 Kinderklinik Ambulanz

Landeskrankenhaus - Universitätsklinikum Graz




Steternärztliche Krankenhausärztlingsgesellschaft m.b.H. Medizinische Universität Graz

ADFMN - Leitfaden zum Umgang mit aggressiven Patienten oder Besuchern

- 1. Alarmieren**

 - KollegInnen um Unterstützung bitten
 - **In Akutsituation: Notfallknopf** am Alarmfreeset drücken oder/und **Panik-Taschenalarm** aktivieren (sofern vorhanden)
 - Über **0 - 133** Polizei alarmieren
 - **Zur vorbeugenden Deeskalation** über **82224** den Betriebsschutz und/oder den externen Sicherheitsdienst anfordern
- 2. Deeskalieren**

 - Sofern zumutbar versuchen, die Situation zu beruhigen
 - Ruhe bewahren
 - Deeskalierende Kommunikation, Grenzen ziehen
 - Bei körperlichen Angriffen ausweichen, sich zurückziehen oder angemessen verteidigen (keine Heldentaten, keine Machtkämpfe!)
 - Umgang mit offensichtlich alkoholisierten Patienten siehe Seite 2
- 3. Flüchten**

 - In Sicherheit bringen (Eigen- vor Fremdschutz)
- 4. Melden**

 - Keine Körperverletzung: Meldung an den Sicherheitstechnischen Dienst via CIRS/Near Miss Online (körperliche und verbale Übergriffe, sowie sexuelle Belästigung)
 - Körperverletzung: Telefonische Arbeitsunfallmeldung an die Personalabteilung (zust. Personalreferentin) und Anzeige bei der Polizei
- 5. Nachsorge:**

 - Es sollte innerhalb von 24 Stunden nach dem Vorfall ein Entlastungsgespräch zwischen der Mitarbeiterin und der/dem Vorgesetzten sowie ein Gespräch mit dem Betriebsarzt/darufhin über den Arbeitsmedizinisch (akute) psychologische Intervention durchgeführt werden.

Was steckt hinter den einzelnen 5 Stufen?

Anwesenheiten Betriebsschutz / externer Sicherheitsdienst*:

Montag bis Freitag:	Samstag, Sonntag, Feiertag:
06:30 - 14:30 Betriebsschutz (intern)	04:30 - 10:00 ext. Sicherheitsdienst auf Bereitschaft
14:30 - 19:00 externer Sicherheitsdienst (Bereitschaft, ca. 15 min Anfahrt)	19:00 - 04:30: ext. Sicherheitsdienst im Gelände

1. Alarmieren

- KollegInnen um Unterstützung bitten
- **In Akutsituation: Notfallknopf** am Alarmfreeset drücken oder/und **Panik-Taschenalarm** aktivieren (*sofern vorhanden*)
- Über **0 - 133** Polizei alarmieren
- **Zur vorbeugenden Deeskalation** über **82224** den Betriebsschutz und/oder den externen Sicherheitsdienst anfordern



Stiller Alarm bei 2-maligem betätigen des Alarmknopfes;
Empfänger: Polizei und Betriebsschutz / Sicherheitsdienst

Standorte: Alle Ambulanzen & Stationen mit
dokumentierten Übergriffen

Rund 30 Stück

Beispiel Alarmtext: 1088 - Überfallsalarm Auenbruggerplatz 5/13 – LKH Graz Chirurgie
Erstaufnahme, Zugang über Rettungszufahrt Rampe Erdgeschoß

In Regeldienstzeit: ~~Interner Sicherheitsdienst~~
(Betriebsschutz)

Nachmittags: Ext. Sicherheitsdienst (Bereitschaft)

Nachts:
Gelände Ext. Sicherheitsdienst im

Morgens: ~~Ext. Sicherheitsdienst (Bereitschaft)~~

Anwesenheiten Betriebsschutz / externer Sicherheitsdienst*:

Montag bis Freitag:

06:30 - 14:30 Betriebsschutz (intern)

14:30 - 19:00 externer Sicherheitsdienst (Bereitschaft, ca. 15 min Anfahrt)

19:00 - 04.30 ext. Sicherheitsdienst im Gelände

04:30 - 06:30 ext. Sicherheitsdienst auf Bereitschaft

Samstag, Sonntag, Feiertag:

04:30 - 19:00 ext. Sicherheitsdienst auf Bereitschaft

19:00 - 04:30: ext. Sicherheitsdienst im Gelände

* Die Aufgaben des externen Sicherheitsdienstes werden von einer Security Firma wahrgenommen.

Anwesenheitszeiten des
ext. Sicherheitsdienstes
vor kurzem auf Wunsch
der Anstaltsleitung
verlängert!



Beispielbild



1. Alarmieren

- KollegInnen um Unterstützung bitten
- **In Akutsituation: Notfallknopf** am Alarmfreeset drücken oder/und **Panik-Taschenalarm** aktivieren (*sofern vorhanden*)
- Über **0 - 133** Polizei alarmieren
- **Zur vorbeugenden Deeskalation** über **82224** den Betriebsschutz und/oder den externen Sicherheitsdienst anfordern



Schriller Alarmton:

Einschüchtern, Flucht aufgrund Schrecksekunde, Zeugen, Hilfe

Standorte: Jeder Mitarbeiter in Ambulanzen & Stationen mit dokumentierten Übergriffen, sowie anlassbezogen

Kostengünstig, einfach in der Handhabung, sehr effektiv

Zusätzlicher Effekt: Sicheres Auftreten durch das Wissen, im Falle einer Eskalation ein Sicherheitssystem zu haben → wirkt wiederum deeskalierend.

Jetzt für Sie beim Angestelltenbetriebsrat!

PANIK-TASCHEALARM

Der Panik-Taschenalarm dient im Falle eines körperlichen Übergriffs zur Abschreckung des Angreifers und zur Alarmierung helfender Personen!

erhältlich um

€ 5.-

(statt €19.-)

beim
Angestellten-
Betriebsrat



Schützt
und warnt!

110
ab!

- Einschüchtern des Angreifers
- Schrecksekunde → Flucht
- Zeugen
- Alarmierung von KollegInnen

NOTAUFNAHME

Betriebsratsvorsitzender

Gerhard Hammer

Betriebsrat



Polizei will mit schrillum Alarm Frauen erreichen

STEFANIE RUEP

22. Dezember 2016, 11:24

197

Die Polizei verteilt 6.000 Handalarmgeräte an Frauen. Gleichzeitig sollen sie in der richtigen Reaktion auf brenzlige Situationen geschult werden

138 138 ORF2 Mo 02.01.17 22:11 33

CHRONIK Nachrichten

85-Jährige verjagt Einbrecher

In Baden bei Wien haben Einbrecher am Neujahrstag eine 85-Jährige in ihrer Wohnung überfallen. Einer der beiden Männer drückte der Frau einen Polster aufs Gesicht, die Pensionistin konnte allerdings einen Taschenalarm auslösen, der das Duo vertrieb. Das kleine Gerät lag im Rollator neben dem Bett.

Zusätzlich über Betriebsrat von Oktober 2016 bis März 2017 rund 800 Stück für den Privatgebrauch verkauft (nach 2 Tagen waren bereits 100 Stück verkauft)

- ## 2. Deeskalieren
- Sofern zumutbar versuchen, die Situation zu beruhigen
 - Ruhe bewahren
 - Deeskalierende Kommunikation, Grenzen ziehen
 - Bei körperlichen Angriffen ausweichen, sich zurückziehen oder angemessen verteidigen (keine Heldentaten, keine Machtkämpfe!)
 - Umgang mit offensichtlich alkoholisierten Patienten siehe Seite 2

Grundlage:
Kurse „Gewalt ADE (ehem. LSF)“

FOKUS: Vorfelddeeskalation bzw. richtiges Handeln bis zum Eintreffen der Polizei bzw. des Sicherheitsdienstes!

- 1 bis 3-tägige Seminare
- Externe Trainer
- Zielgruppe: Mitarbeiter aus Bereichen mit mehreren dokumentierten Übergriffen pro Jahr (2017 erstmals zusätzlich ein Seminar für Mitarbeiter aus allen Ambulanzen)
- Bereiche sind verpflichtend, MA zu den Seminaren zu entsenden



Bereits rund 400 Mitarbeiter
aus Pflege, Verwaltung und
ärztlichem Bereich geschult!

Die Fortbildungsreihe „Prävention von Aggression und Gewalt im Krankenhaus für Pflegekräfte“

Tag 1

Themenbereiche:

Vorfelddeeskalation, Gewaltfreie Kommunikation, sexuelle Belästigung, Frühwarnzeichen, Risikofaktoren, Reflexion, Sympathie / Empathie, Nachsorge etc.

Tag 2

Themenbereiche:

Strategien bei herausfordernden Patientenverhalten, Patientenschonende Schutz- und Abwehrtechniken (Praxis), Körpersprache, Rechtliche Information, Dokumentation etc.

ca. 5 Wochen

Tag 3 = Refresher (beide Themenbereiche)

Anm.: Die Themenbereiche wurden aufgrund der in der Arbeitsgruppe evaluierten Bedürfnisse festgelegt und können je nach Bedarf variieren.

Zusatzangebot:

Ein **Führungskräfteseminar alle 2 Jahre** für die Ambulanzleitungen etc. Themenschwerpunkt sind vor allem die notwendigen Schritte nach einem erfolgten Übergriff (**Dokumentation, Meldung, Nachsorge, Organisation von erforderlichen Maßnahmen, etc.**)

Zusätzliche Seminarangebote

(außerhalb der Pflege)

Für die Ärzte werden seit 2017 mehrere zweitägige Kurse angeboten. Es können je nach Bedarf entweder Tag 1 (*Achtsame und gewaltfreie Kommunikation*), oder Tag 2 (*Sicherheitstechniken und rechtlicher Hintergrund*) oder aber auch beide Tage besucht werden (Stichwort Zeitressourcen; Wechsel zwischen den einzelnen Kursen möglich).

→ Vergabe von DFP-Fortbildungspunkten i.A. bzw. ab 2018 geplant.

Für Verwaltungsbedienstete (Schalterkräfte) werden die beiden Themenbereiche „Kommunikation bei verbalen Angriffen“ und „Konfliktdeeskalation & rechtliche Aufklärung“ an mehreren separaten Tagen angeboten. Es muss jeder Themenbereich (Summe 2 Seminare) einmal im Jahr besucht werden.

Die Trainer

C. Minixhofer, MSc (Tag 1 & 3)

Akadem. Kommunikationstrainerin für GFK,
Gesundheits- und Pflegepädagogin, Dipl.

Lebensberaterin

Mag. G. Riedl (Tag 2 & 3)

Jurist, staatl. geprüfter Karate-Trainer,
Selbstverteidigungsreferent des Steirischen
Karateverbandes



Impressionen

...

3. Flüchten

- In Sicherheit bringen (Eigen- vor Fremdschutz)



Wenn Deeskalation nicht möglich oder nicht zumutbar ist!

Bei der Planung von Arbeitsplätzen Fluchtmöglichkeiten berücksichtigen (Aufstellung von Inventar, Situierung von Fluchtwegen, versperrbare Türen, ...)

4. Melden

- Keine Körperverletzung: Meldung an den Sicherheitstechnischen Dienst via CIRS/Near Miss Online (körperliche und verbale Übergriffe, sowie sexuelle Belästigung)
- Körperverletzung: Telefonische Arbeitsunfallmeldung an die Personalabteilung (zust. Personalreferentin) und Anzeige bei der Polizei

- *Eigenes Online – Meldesystem*
- *wichtig für Maßnahmenplanung*
- *rasch ausgefüllt; wenig Dokumentationsaufwand*

CIRS-Critical Incident Reporting System (Meldesystem für kritische Ereignisse)



Gelb unterlegte Felder müssen ausgefüllt werden. Alle übrigen Angaben sind freiwillig.

Beschreibung des kritischen Ereignisses

Datum der Meldungseingabe:	26.05.2017	Datum wählen
LKH / Klinik / Abteilung:	GRA04 LKH Univ.-Klinikum Graz -> GRA01 Chirurgie -> GRA01 Allgemeinchirurgie	
	LKH / Klinik / Abteilung:	Entfernen
Andere Abteilung:		
Wo ist das Ereignis passiert?	Ambulanz	
Andere Orte:		
Wobei ist das Ereignis passiert?	Pflegemaßnahmen	
In einem anderen Kontext:		
Wann ist das Ereignis aufgetreten?	zw. 18.00 - 24.00	
An welchem Wochentag ist das Ereignis aufgetreten?	Samstag	
Was ist passiert?	Beim Verbandswechsel wurde der plötzlich aggressiv und hat mir gegen den Kopf getreten.	

Angaben zum Berichtersteller

Wer berichtet?	Dipl. Pflegepersonal
Bei Near Miss-Meldungen hinterlassen Sie bitte Name und Telefonnr. für den Sicherheitstechn. Dienst	

5. Nachsorge:

- Es sollte innerhalb von 24 Stunden nach einem Übergriff jedenfalls ein Entlastungsgespräch zwischen der/dem betroffenen MitarbeiterIn und der/dem Vorgesetzten erfolgen! Bei Bedarf kann daraufhin über den Arbeitsmedizinischen Dienst (NbSt. 82373) eine (akute) psychologische Intervention oder ein Coaching organisiert werden.

Aufklärung zur rechtlichen Situation ad Behandlungsverpflichtung

(Seite 2 des ADFMN – Leitfadens)

	bevor feststeht, ob der Patient einsichts- und urteilsfähig ist	
Alkoholisierter Patient will die Ambulanz verlassen, bevor Arzt eintrifft	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zureden, hier zu bleiben, da sonst schwerwiegende Folgen nicht auszuschließen sind. ○ Kollegen um Verstärkung bitten. ○ Sofern möglich / zumutbar mit angemessenen Mitteln versuchen, ihn zurückzuhalten (einhängen, am Handgelenk festhalten, jedoch keinesfalls sich dadurch selbst gefährden). ○ Verlässt der Patient dennoch die Ambulanz: unverzüglich die Polizei (0-133) verständigen. 	
	Einsichts- und urteilsfähiger Patient	Nicht einsichts- und urteilsfähiger Patient
Alkoholisierter Patient will sich nicht behandeln lassen. Eine Behandlung ist nicht dringend.	Der Patient entscheidet , ob er behandelt werden möchte. Lehnt er ab, ist er sehr deutlich auf die möglichen Risiken hinzuweisen (Revers)	Wenn die Behandlung nicht dringlich ist, kann zugewartet werden, bis der Patient wieder nüchtern und dann einsichts- und urteilsfähig ist.
Alkoholisierter Patient will sich nicht behandeln lassen. Eine Behandlung ist dringend.	Der Patient entscheidet , ob er behandelt werden möchte. Lehnt er ab, ist er sehr deutlich auf die möglichen Risiken hinzuweisen und eine Niederschrift darüber aufnehmen und von ihm unterschreiben zu lassen.	<p>Unter folgenden Voraussetzungen ist eine Zwangsbehandlung zulässig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ die Behandlung ist so dringend, <ul style="list-style-type: none"> - dass mit ihrem Unterlassen eine schwere Gesundheitsschädigung verbunden oder das Leben des Patienten gefährdet wäre und - es kann nicht bis zur Ausnüchterung gewartet werden; ○ es ist nur das Mindeste zu tun, also die am wenigsten in die Integrität des Patienten eingreifende Behandlung zu wählen, um eine schwere Gesundheitsschädigung oder die Lebensgefahr zu vermeiden; ○ alle weiteren Behandlungsschritte sind erst nach Ausnüchterung, Aufklärung und Einwilligung zu setzen. ○ die Behandlung muss zumutbar sein: sie wäre es etwa nicht, wenn der Patient sich mit einem Messer oder einer Schusswaffe gegen die Behandlung wehren würde und wenn der Patient droht und in der Lage ist, die Hilfeleistenden tätlich anzugreifen. Auch wenn eine Behandlung gar nicht möglich ist, weil der Patient z.B. wild um sich schlägt.

Weitere Maßnahmen

- ❖ Einführung **Elektronisches Schließsystem** (Zugangsberechtigungen; Türen versperren ab festgelegtem Zeitpunkt)
- ❖ Vereinbarung mit dem **Roten Kreuz** (an Raufereien beteiligte werden in unterschiedliche Krankenhäuser gebracht)
- ❖ Evaluierung von möglichen **gefährlichen (als Waffe anwendbare) Gegenstände** bei Begehungen in den Ambulanzbereichen
- ❖ Freesets mit Totmannfunktion und jährliche Sicherheitsveranstaltung zusammen mit der **Justizwache**
- ❖ **Selbstschutzkurs** („Bushido-X“) zusammen mit der Betrieblichen Gesundheitsförderung
- ❖ Weniger Personalfuktuation beim externen **Sicherheitsdienst**; regelmäßig bei Ambulanz/Station melden
- ❖ Berücksichtigung des Themas bei der Planung von **Schalterarbeitsplätzen** (Standards definiert)
- ❖ Unterschiedliche Anlaufstellen für Opfer **sexueller Belästigung** (Personalabteilung, Arbeitsmedizin, Betriebsrat, ...)
- ❖ **Umfassendes Coachingangebot** (Ausgabe von Gutscheinen durch den Arbeitsmedizinischen Dienst; tw. externe Coaches)
- ❖ **Klinische Psychologen** (Erstansprechstelle: Arbeitsmedizinischer Dienst)
- ❖ **Evaluierung** eines jeden Vorfalles durch die Präventivfachkräfte (Sicherheitsfachkraft, ArbeitsmedizinerIn)

Vergleiche in den Medien und Vielzahl an Anfragen zeigen: Das Klinikum als Vorreiter in Stmk./Österreich

Osterreich Steiermark Seite 17
Auflage: 20.517 Erscheinung: Täglich Artikelwertbewert 2863.27

Richtige Reaktion in kritischer Lage Übergriffe: Mitarbeiter in Spitälern geschult

Immer wieder werden Patienten aggressiv. Meist ist Alkohol die Ursache dafür.

Graz. Zuletzt rastete ein 39-jähriger Patient im LKH Graz aus, bedrohte eine Ärztin, eine Schwester und einen Polizisten. Der Mann hatte sogar einen Papierkorb in Brand gesetzt und mit dem Feuerlöscher um sich geworfen. Sicher ein Extremfall, aber aggressive Patienten

kommen immer öfter vor. „Meist ist Alkohol dafür die Ursache“, sagt der Sicherheitschef des LKH Graz, Eduard Mötschger. Pro Jahr gebe es im Schnitt 25 Vorfälle.

Schulung. Den Mitarbeitern am LKH Graz werden Kurse angeboten, in denen sie lernen, wie sie sich richtig verhalten – von Eskalation über Alarmierung durch einen Alarm-



LKH-Mitarbeiter werden für kritische Situationen trainiert.

knopf bis hin zu Abwehrtechniken. Sollte es dennoch zu Übergriffen kommen, steht den Betroffenen auch Supervision zur Verfügung.

KLEINE ZEITUNG

Kleine Zeitung Steiermark Seite 26
Auflage: 217.283 Erscheinung: Täglich Artikelwertbewert 8148.82

LKH: Patient rastete aus und schlug Ärztin

9-jähriger randalierte. Zwei Personen wurden verletzt, die Polizei nahm den Tobenden fest.

Als bisher ungeklärter Ursache verlor ein 39-jähriger Mann völlig die Nerven. Er schrie im Eingangsbereich des LKH Graz, verlor dabei die Kontrolle und schlug die Ärztin und ging auf Polizisten und Oberschwester los. Die Polizei suchte nach dem Mann.

Als die Polizei eintraf, ging der 39-jährige Patient los. Ein Polizist konnte ihn am Eingang festhalten und nahm den Mann dabei dem Beamten gegenüber das Kniekrat. Der 39-jährige wurde in das Polizeianhaltezentrum eingeliefert. Sein Motiv ist noch unklar.

21 - 31

gewalttätige Übergriffe von Patienten gibt es am LKH Graz durchschnittlich pro Jahr. In vier bis sieben Fällen pro Jahr werden dabei auch Personen verletzt.

Beim LKH Graz hieß es, dass es immer wieder zu gewalttätigen Übergriffen von Patienten kommt. Die Mitarbeiter werden dafür geschult, Supervisionen und Coaching werden Mitarbeiter sensibilisiert. Unterschiedliche Maßnahmen werden ergriffen, um die Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten.

STEIRISCH O' REDT
oudoudou = beschwinden
Von Sepp Noggl, Graz
Mehr Mundart im Buch „Jack Fett“



Pfleger häufig mit Gewalt konfrontiert
Die AK greift das Thema „Gewalt in der Pflege“ am 1. Juni in einer kostenlosen Fachtagung auf. Die Veranstaltung in Graz richtet sich an Betriebsräte, Pflegedienstleitungen und an fachlich interessierte Infos und Anmeldung unter www.akstmk.at

AUFWECKER
Von Katrin Schwarz
karn.schwarz@kleinezeitung.at

Gewalt ist kein Berufsrisiko
Wenn von Gewalt in der Pflege die Rede ist, denken viele an jene teils gravierenden Missstände in Pflege- und Altenheimen, die erst kürzlich von der Volksanwaltschaft kritisiert worden sind.

Es gibt aber auch eine andere Seite, nämlich jene des Pflegepersonals. Dass Aggression und Gewalt in Gesundheitsberufen vermehrt als Problem wahrgenommen werden, belegen die Zahlen: 2013 wurden in Graz im Rahmen einer Masterarbeit aus der Gesundheits- und Pflegewissenschaft 226 Krankheitsbilder befragt: 90 Prozent gaben an, verbale Übergriffe erfahren zu haben, 60 Prozent sprachen sogar von körperlicher Gewalt.

Vor allem unter Alkohol- oder Drogeneinfluss hat die Dankbarkeit mancher Patienten eindeutige Grenzen, besagt die interne Dokumentation am LKH-Universitätsklinikum Graz. Besonders problematisch sind Nachdienste. Aggressionsauslöser ergeben sich auch krankheitsbedingt, aufgrund psychischer Probleme oder Demenz. Aber auch kulturelle Unterschiede führen im Krankenhausalltag durchaus

KURIER

Kurier (Steier) Seite 19
Auflage: 93.933 Erscheinung: Täglich

„Leute zucken schneller aus“ Krankenhaus. In Graz gibt es ein Sicherheitstraining für Pflegekräfte gegen Übergriffe



Die Mitarbeiter im Ambulanzbereich sind betroffen. In der letzten Woche wurde ein 39-jähriger Patient im LKH Graz aus, bedrohte eine Ärztin, eine Schwester und einen Polizisten. Der Mann hatte sogar einen Papierkorb in Brand gesetzt und mit dem Feuerlöscher um sich geworfen. Sicher ein Extremfall, aber aggressive Patienten kommen immer öfter vor. „Meist ist Alkohol dafür die Ursache“, sagt der Sicherheitschef des LKH Graz, Eduard Mötschger. Pro Jahr gebe es im Schnitt 25 Vorfälle. Den Mitarbeitern am LKH Graz werden Kurse angeboten, in denen sie lernen, wie sie sich richtig verhalten – von Eskalation über Alarmierung durch einen Alarmknopf bis hin zu Abwehrtechniken. Sollte es dennoch zu Übergriffen kommen, steht den Betroffenen auch Supervision zur Verfügung.

Mitarbeiter im Ambulanzbereich sind betroffen. In der letzten Woche wurde ein 39-jähriger Patient im LKH Graz aus, bedrohte eine Ärztin, eine Schwester und einen Polizisten. Der Mann hatte sogar einen Papierkorb in Brand gesetzt und mit dem Feuerlöscher um sich geworfen. Sicher ein Extremfall, aber aggressive Patienten kommen immer öfter vor. „Meist ist Alkohol dafür die Ursache“, sagt der Sicherheitschef des LKH Graz, Eduard Mötschger. Pro Jahr gebe es im Schnitt 25 Vorfälle. Den Mitarbeitern am LKH Graz werden Kurse angeboten, in denen sie lernen, wie sie sich richtig verhalten – von Eskalation über Alarmierung durch einen Alarmknopf bis hin zu Abwehrtechniken. Sollte es dennoch zu Übergriffen kommen, steht den Betroffenen auch Supervision zur Verfügung.

Patienten-Attacken: "Die Gewaltbereitschaft nimmt zu"



Spitalsmitarbeiter werden immer öfter angegriffen. Die Krankenhäuser steuern gegen. In der letzten Woche wurde ein 39-jähriger Patient im LKH Graz aus, bedrohte eine Ärztin, eine Schwester und einen Polizisten. Der Mann hatte sogar einen Papierkorb in Brand gesetzt und mit dem Feuerlöscher um sich geworfen. Sicher ein Extremfall, aber aggressive Patienten kommen immer öfter vor. „Meist ist Alkohol dafür die Ursache“, sagt der Sicherheitschef des LKH Graz, Eduard Mötschger. Pro Jahr gebe es im Schnitt 25 Vorfälle. Den Mitarbeitern am LKH Graz werden Kurse angeboten, in denen sie lernen, wie sie sich richtig verhalten – von Eskalation über Alarmierung durch einen Alarmknopf bis hin zu Abwehrtechniken. Sollte es dennoch zu Übergriffen kommen, steht den Betroffenen auch Supervision zur Verfügung.

Anfragen von Medien und Krankenhäusern österreichweit, welche Maßnahmen wir haben

Zusätzl. Regelmäßige Umfrage zur Situation aus steir. Landtag

LKH: Schulungen wegen gewalttätiger Patienten

Josef Gebhard | Elisabeth Holzer | Thomas Martinz | Christian Willim | Jürgen Zahr

31.11.2015, 07:00



Die Erfahrungen von Patienten gegenüber Spitalsmitarbeitern reichen von verbalen Übergriffen bis hin zu sexueller Belästigung. „Wir wollten nicht mehr länger zuschauen“, hatte zuletzt Sylvia Aigner, stv. Pflegedirektorin vom Krankenhaus St. Josef in Braunau (OO), gegenüber dem

Gut geschützt vor aggressiven Patienten

Ein umfassender Maßnahmenkatalog zur Prävention körperlicher Übergriffe am Arbeitsplatz

FAZIT

- ❖ Thema muss in allen Führungsebenen getragen, gelebt und ständig kommuniziert werden
- ❖ Zu meinen „das gehöre zum Beruf dazu“ ist definitiv falsch
- ❖ Nicht nur Verletzungsgefahr, auch psychische (Fehl)Belastung
- ❖ Wichtig für Maßnahmenplanung: Sensibilisieren, dass Vorfälle zu melden sind



Ziel:

Insgesamt Steigerung der Meldemoral & Dokumentation
Reduktion der körperlichen Übergriffe

Abnahme durch
Präventivmaßnahmen

Anstieg durch größere Meldemoral
(relevant für Maßnahmenplanung)
Z.B. Vorfälle, die deeskaliert
werden konnten

Jahr	mit Körperverletzung	ohne Körperverletzung	Summe
2012			25
2013			33
2014			21
2015			28
2016			21

Vielen herzlichen Dank!



Philipp Kopp
Tel.: 0316 / 385-80148
Mail: philipp.kopp@klinikum-graz.at -