

„Auge um Auge, Zahn um Zahn?“

Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Patienten

Lissy Nitsche-Neumann
Dipl.-Pflegerin

Interprofessioneller Gesundheitskongress,
Dresden, 29.04.2017



Workshopstruktur

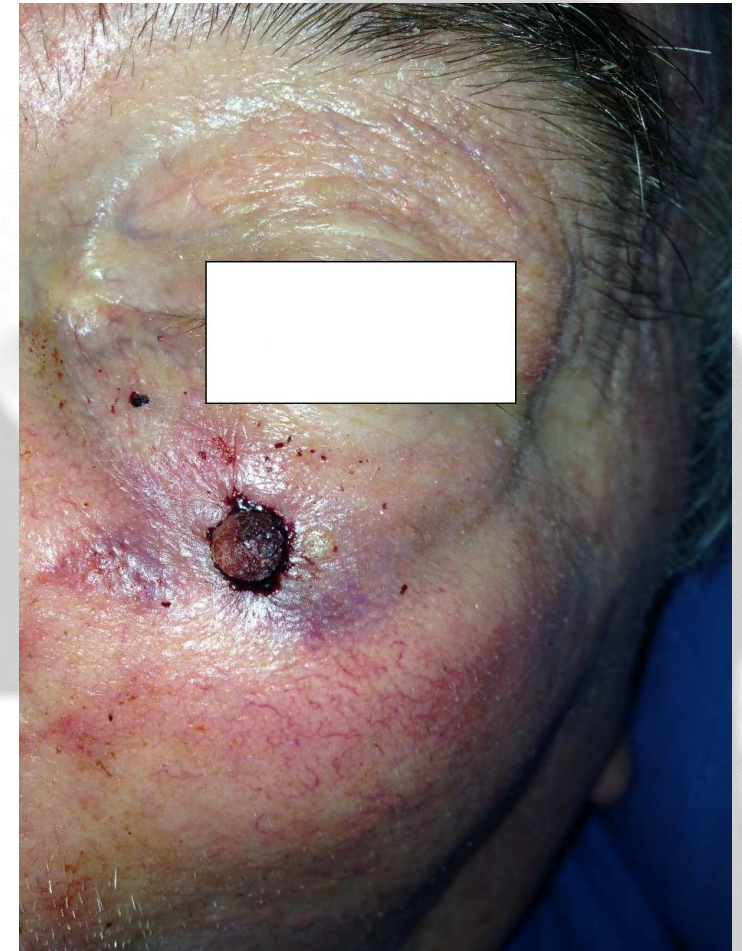
Gewalt im Gesundheits- und Sozialbereich –
Hintergründe und Rechtsprechung

Annäherung an die Begriffe Aggression und
Gewalt

Gute Behandlung von Rabiata

Lösungsansätze und Deeskalationsstrategien

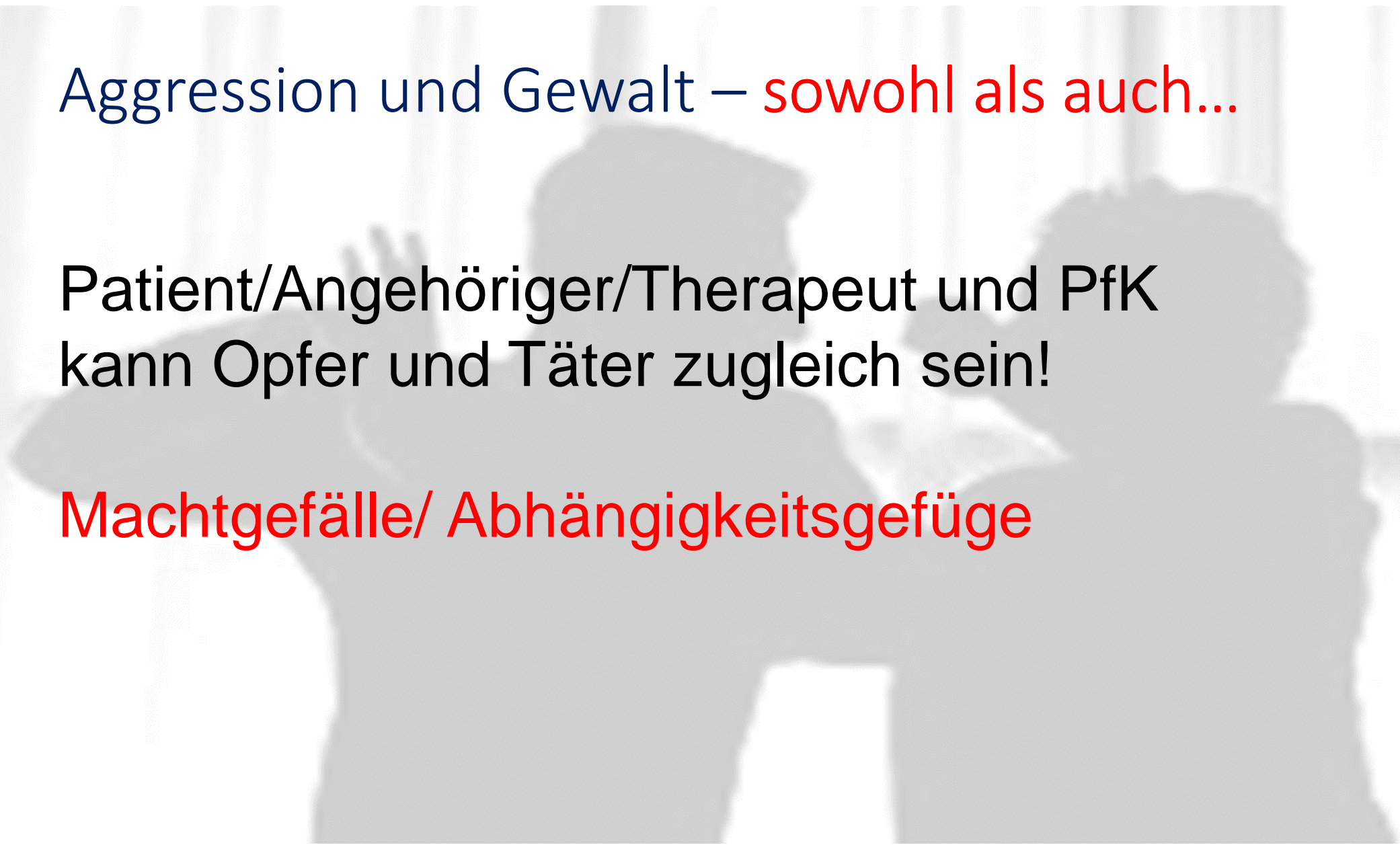
Geschichte Herr Anonymus



Aggression und Gewalt – sowohl als auch...

Patient/Angehöriger/Therapeut und PfK
kann Opfer und Täter zugleich sein!

Machtgefälle/ Abhängigkeitsgefüge



„Die Gewalt lebt davon, dass sie von anständigen Leuten nicht für möglich gehalten wird.“

Jean-Paul Sartre, 1905 - 1980

Gewalt findet tagtäglich statt. Öffentlich wird sie meist „nur“ durch Skandalberichterstattung!



Beschimpft und Geschlagen

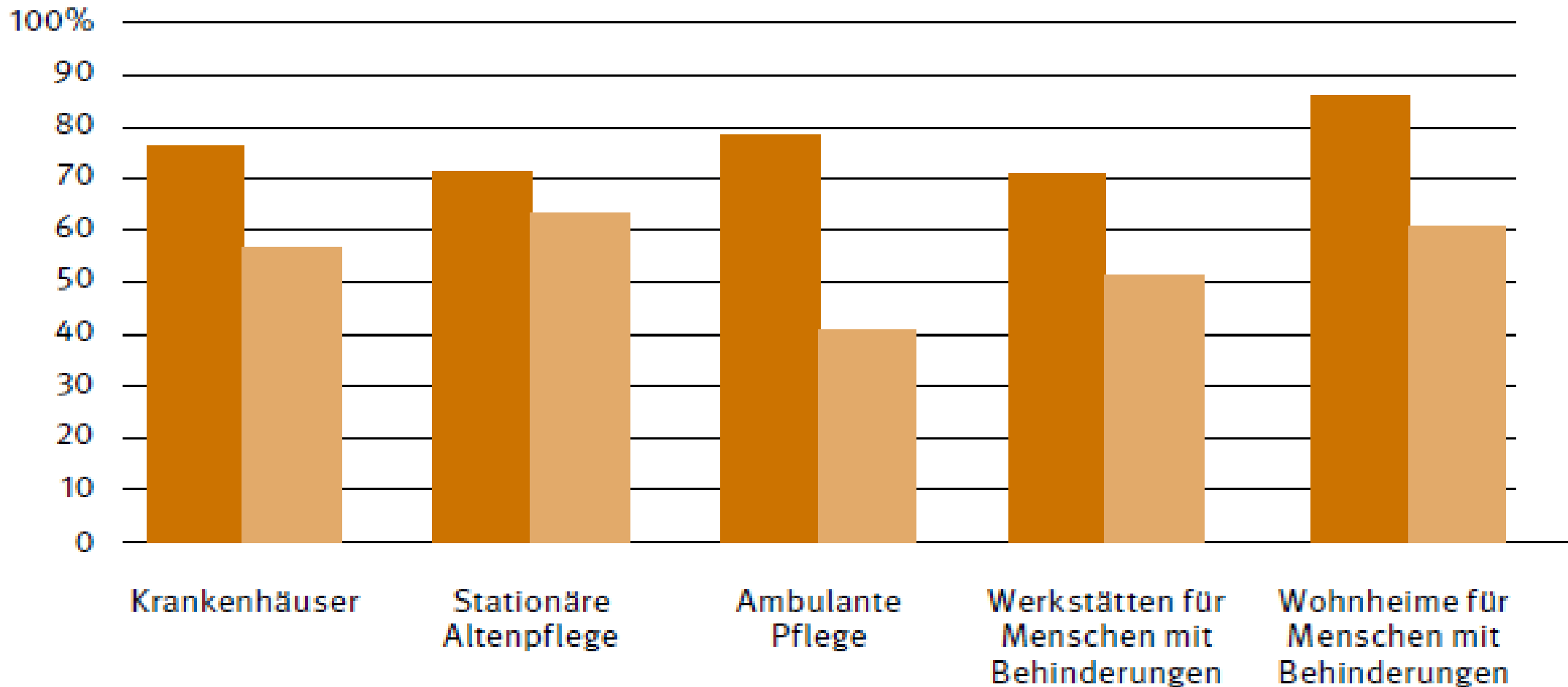


Gewalt als Gefährdung

Gewalterlebnisse innerhalb eines Jahres

(in Prozent der Befragten)

■ Verbale Gewalt
■ Körperliche Gewalt



Quelle: Gewalt und Diskriminierung am Arbeitsplatz, 2015, Bundesgesundheitsblatt DOI 10.1007/s00103-015-2263-x

Die psychosoziale **Realität** von Ärzten,
Pflegerkräften und weiteren therapeutischen
und helfenden Berufen ist:

**Erfahrungen mit Übergriffen und Gewalt
sind**

Arbeitsalltag!

<https://www.zdf.de/nachrichten/heute-in-deutschland/gewalt-im-krankenhaus-102.html>

<https://blog.br.de/report-muenchen/2017/12785/gewalt-in-der-notaufnahme-was-tun-gegen-aggressive-patienten>

Problematik - Hintergründe

Ignoranz ist die Kunst,
mit offenen Augen
nichts sehen zu wollen.



Unterschiedliche Definitionen von Gewalt



**Wegsehen hilft nichts
die Probleme bleiben!**

Wir schaffen Abhilfe www.ad-ept.ch

Verharmlosung

Mangelndes Problembewusstsein

Rechtsprechung

§ 8 (1) SGB VII
§ 14 SGB VII

Gesundheitliche Schädigungen durch Angriffe von Patienten und Pflegebedürftigen sind Arbeitsunfälle und unterliegen dem **Präventionsauftrag der Unfallversicherungen**.

§ 8 (1) SGB VII
§ 14 SGB VII

Notwehr/Nothilfe (rechtliche Schutzregelung für notwendige Abwehrreaktion). Geforderte Hilfeleistung beinhaltet nicht, Verletzungen/Gesundheitsschäden „in Kauf zu nehmen“. Berufspflicht von therapeutischem Personal „ohne erheblich eigene Gefahr und ohne Verletzungen anderer wichtiger Pflichten“.

siehe auch **Auslage**
ergänzende Hinweise zum
Strafrecht

Ist das Gewalt für Sie?

Annäherung an die Begriffe Aggression
und Gewalt



Definitionen

„Gewalt ist der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.“ (WHO)

„Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird.“ (Definition der Internationalen Arbeitsorganisation - ILO)

Gute Pflege von Schwester Rabiata

Was ist gute Pflege/Behandlung?

Was bedeutet professionelle Distanz?

Beinhaltet die Dienstleistung „Pflege/Behandlung“ auch schlagen, kratzen, beißen oder sexuelle Belästigung?

Ist es „nur“ Reaktion auf unser Handeln?

Wo hört der Spaß auf?

Welche Konsequenzen ergeben sich für wen?

???

Rolle gegenüber des Patienten klären

Ethische und
rechtliche
Verpflichtung

Garanten-
pflicht

Ursachen



begrenzte Mittel



Strukturelle Einschränkungen vs.
eigener Anspruch an Tätigkeit

Eskalationsdynamik nach Friedrich Glasl

Konfliktstufe	Phase	Beschreibung
1. Verhärtung	WIN-WIN	Es geht noch um das Wohlergehen aller Beteiligten. Es herrscht die Überzeugung, dass beide Gegner als Gewinner aus dem Konflikt heraus kommen können.
2. Polarisierung und Debatte		
3. Taten statt Worte		
4. Sorge um Images und Koalitionen	WIN-LOSE	Die Überzeugung ändert sich. Die Idee, dass nur noch einer gewinnen kann, tritt in den Vordergrund. Alle Bemühungen konzentrieren sich auf den Sieg.
5. Gesichtsverlust		
6. Drohstrategien		
7. Begrenzte Vernichtungsschläge	LOSE-LOSE	Hier ist bekannt, dass nun keiner mehr gewinnen kann. Es geht nur noch darum, dass dem Gegner der größere Schaden als einem selber zugefügt wird.
8. Zersplitterung		
9. Gemeinsam in den Abgrund		

The background of the slide features a grayscale silhouette of two individuals in profile, facing each other. The person on the left has their right hand raised, palm facing the other person, in a gesture that could be interpreted as defensive, explanatory, or confrontational. The person on the right is looking towards the first person. The overall scene suggests a moment of conflict, negotiation, or intense communication. The text is overlaid in the center of this image.

Differenzierte Betrachtungen von Aggression
und Gewalt nötig....

Folgen von Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz

- Gefühl von Angst, Ärger, Wut, Scham, Schuld oder Resignation
- Zweifel an der eigenen Kompetenz
- Negative Auswirkungen auf die psychische und physische Gesundheit, wie Nervosität, Angespanntheit, Müdigkeit, Psychosomatische Störungen, Depressionen, posttraumatischen Belastungsstörungen.
- Anstieg des Krankenstandes
- Zunahme der Fluktuation
- Berufsausstieg
- Negative Auswirkungen auf die Pflege- und Betreuungsqualität

Bernaldo-De-Quiro´s et. al: Psychological consequences of aggression in pre-hospital emergency care: Cross sectional survey. International Journal of Nursing Studies 2015, 52(1): 260-70 **Galatsch et al:** Konfrontation mit aggressiven Klienten - Auswirkungen auf die Arbeitsfähigkeit von Pflegekräften in Deutschland. Pflegezeitschrift, 2013, 66(11):676-680

The image shows the dark silhouettes of two people standing in front of a window with vertical blinds. The person on the left is gesturing with their right hand, palm facing forward. The person on the right is looking towards the first person. The background is bright and overexposed, creating a high-contrast scene. The text "now it's your turn..." is centered in the middle of the image in a dark blue font.

now it's your turn....

The background of the slide features a grayscale silhouette of two people in conversation. On the left, a person is shown in profile, gesturing with their right hand. On the right, another person is shown from a three-quarter view, facing the first person. The scene is set against a light background with vertical lines, suggesting a window with curtains.

Zählen Sie 1,2,3 durch und teilen Sie sich bitte
in Kleingruppen auf....

TOP-Prinzip

➤ Technische Lösungen

Beleuchtung, Fluchtwege,
Rückzugsmöglichkeiten,
Alarmknöpfe,
Personennotsignalanlagen,
Türsicherungen

➤ Organisatorische Lösungen

Handlungsempfehlungen,
Handlungsspielräume,
Identifikation, Leitlinien,
Security-Dienste
Notfallkoffer

➤ Personenbezogene Lösungen

Einstellungen, Werte und
Regeln, Qualifizierung,
Funktionale Kleidung,
Beratungsangebote

Die 12 Grundregeln der Deeskalation

1. Wehret den Anfängen! Erkennen Sie **frühzeitig** innere Anspannungszustände.
2. An die eigene **Sicherheit** denken! Abstand halten, Fluchtmöglichkeit offen halten etc.
3. Schaulustige entfernen! Ohne **Bühne** agiert der angespannte Patient ruhiger
4. **Beruhigen** Sie sich selbst! Atmung und Selbstberuhigungsstrategien helfen
5. Der angespannte Patient braucht einen **Ansprechpartner!**
6. Achten Sie auf Ihre **Körpersprache, Mimik, Gestik und Stimme!**
7. Stellen Sie **Augenkontakt** her ohne zu fixieren!
8. Versuchen Sie nie, den Patienten zu kontrollieren oder zu beherrschen!
9. Lassen Sie sich nicht provozieren oder von verbaler Aggression treffen!
10. Vermeiden Sie selbst provokative Begriffe, Vorwürfe, Ermahnungen oder Drohungen!
11. Bringen Sie auch dem aggressiven Patienten eine **wertschätzende Haltung** entgegen!
12. Arbeiten Sie **Bedürfnisse und Gefühle** des Patienten aus seinen Äußerungen heraus!

Gewaltfreie Kommunikation

Stufe 1: Beobachtung

Stufe 2: Gefühl

Stufe 3: Bedürfnis

Stufe 4: Handlung



Erstbetreuung

Stabilisierung und Weiterbehandlung

Extremerlebnis



D-Arzt Betriebsarzt
BG einschalten

Betrieb

Erstbetreuer

Traumatherapeut

A

B

C

D

E

Primär-
prävention

Akutintervention
Erstbetreuung

Prävention möglicher Störungen
und Stabilisierungsmaßnahmen/
probatorische Sitzungen

Weiterbehandlung

Prävention

Rehabilitation

DGUV - <http://publikationen.dguv.de/dguv/pdf/10002/trauma-2-aufl.pdf>

Fazit für die Praxis

Ursächlich verantwortlich für Aggressionen und Gewalt sind **multiple Faktoren**.

Prävention ist wichtig, kann aber Gewalt nicht ausrotten.

Übergriffe sind Arbeitsalltag und haben vielfältige **Auswirkungen**.

Handlungskompetenzen müssen vermittelt und trainiert werden.

Beobachtungen sind systematisch zu erfassen und zu dokumentieren.

Wichtige Handlungshilfen für Sie

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV)

Mittelstraße 51
10117 Berlin
Telefon 030 288763-800
Fax 030 288763-808

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung



Empfehlungen der Gesetzlichen Unfallversicherung zur Prävention und Rehabilitation von psychischen Störungen nach Arbeitsunfällen

206-018

DGUV Information 206-018

Unfall Gedanken Belastung Erinnerung Angriff Aggression Trauer überfall psychische Störung Messer übergriff **GEWALT** Blut Psychotherapie traumatisches Ereignis **TRAUMA** plötzlich belastend erleben Gewissen Entsetzen **Tod** Arbeit Panik Helfer Konzept Verletzung **SCHOCK** Demütigung vorsorgen Unsicherheit Angst Unfallmeldung **psychologische Erstbetreuung**

Trauma – Psyche – Job
Ein Leitfaden für Aufsichtspersonen

Juli 2015

BGW info

Hilfe nach Extremerlebnissen



Unternehmer/-innen

BGW themen

Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte in Betreuungsberufen



FÜR EIN GESUNDES BERUFSLEBEN

BGW
Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege

FÜR EIN GESUNDES BERUFSLEBEN

BGW
Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege

Bundesweite Initiativen (Auswahl)

- Handeln statt Misshandeln
- Beschwerdestelle „Pflege in Not“
- Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen (auch für Pflegekräfte!)
- S.I.G.N.A.L. Interventionsprogramm
- www.pflege-gewalt.de
- www.zqp.de
- www.dguv.de (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung)
- www.bgw-online.de

Wichtige Daten für Sie

12. Mai: Tag der Pflege

**15. Juni: Welttag gegen die Misshandlung
älterer Menschen**

Wichtige Links für Sie

www.pflegekonflikt-sachsen.de

www.handeln-statt-misshandeln.de

www.buendnis-fuer-gute-pflege.de

www.gewaltinderpflege.de



Abschlussfrage...

Was nehmen Sie heute mit?

Was möchten Sie ab Montag im Alltag/ in der Arbeit umsetzen?

Bitte beachten Sie die Auslage ...

Kommen Sie gut nach Hause!

Vielen Dank



Quellen:

Bundesgesundheitsblatt

Ärzteblatt

www.bgw-online.de

www.zqp.de

Aktionsprogramm „Sicher leben im Alter – SiliA“

Praxisheft Gewalt in der Pflege DBfK

Die Schwester/ Der Pfleger, Okt 2013. S. 954

Heilberufe das Pflegemagazin: Gewalt in der Pflege – Deeskalation durch
Kontaktreflexion. Ausgabe 2, 66 Jahrgang

Bonner Schriftenreihe Gewalt im Alter

Leitlinien und Instrumente zum Umgang mit Aggression, Gewalt und Zwang (LWL-Kliniken
Lippstadt und Warstein)

Institut für Deeskalationsmanagement