



# 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 Waffe.

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

→ Plastiksp

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**

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

**Maßnahmen** Die oberösterreichische A-Kammer hat For-

14.11.2013, 07

## ann erschießt kranke Ehefrau und ch selbst



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 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
<b>Krankenpflegekräfte (Psychiatrie)</b>	<b>500</b>
Ärzte	234
<b>Krankenpflegekräfte (Somatik)</b>	<b>229</b>
Busfahrer, Taxifahrer	221
<b>Pflegeassistentenberufe</b>	<b>207</b>
Kellner	189
<b>Dipl. Pflegepersonal</b>	<b>133</b>
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.

# 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/dem Betriebsärztin und/oder dem Betriebspsychologen/dem Betriebspsychologin daraufhin über den Arbeitsmedizinischen (akute) psychologische Intervention oder Beratung gegeben werden.

**Anwesenheiten Betriebsschutz / externer Sicherheitsdienst\*:**

Montag bis Freitag:	Samstag, Sonntag, Feiertag:
06:30 - 14:30 Betriebschutz (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

**Was steckt hinter den einzelnen 5 Stufen?**



## 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 Reaktionen

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.**)

von erforderlichen Maßnahmen, etc.)

erforderlichen Übergriff (Dokumentation, Meldung, Nachsorge, Organisation

# 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)

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

# 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 Motiv.“

Der Mann wurde festgenommen und vom Roten Kreuz ins LKH Graz transportiert. In der Nacht wurde er in den Notfall eingeliefert. In vier bis sieben Fällen pro Jahr werden dabei auch Personen verletzt.

Als die Polizei eintraf, ging der 39-Jährige sofort auf die Beamten los. Ein Polizist konnte einem Schlag ausweichen und nahm den Tobenden fest, wobei der Mann dabei dem Beamten gegen das Knie trat. 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.

**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



„Leute zucken schneller aus“, heißt es in einem Sicherheitstraining für Pflegekräfte im Krankenhaus in Graz. In der Ausbildung werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für mögliche Übergriffe von Patienten sensibilisiert. In der Ausbildung werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für mögliche Übergriffe von Patienten sensibilisiert.

Mitarbeiter in Ambulanzen sind eher betroffen

„In einer veralteten Aggressionsschulung werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für mögliche Übergriffe von Patienten sensibilisiert.“

## Patienten-Attacken: "Die Gewaltbereitschaft nimmt zu"



Spitalsmitarbeiter werden immer öfter angegriffen. Die Krankenhäuser steuern gegen.

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

31.11.2015, 07:00

Anfragen von Medien und Krankenhäusern österreichweit, welche Maßnahmen wir haben

Zusätzl. Regelmäßige Umfrage zur Situation aus steir. Landtag

**STEIRISCH ÖRRED**  
 ooudoulin = beschwinden  
 Von Sepp Noggl, Graz  
 Mehr Mundart im Buch „Jack Fett“



**NARZISSENFEST**  
 Ein junges Trio in Vorfrühe  
 Ein Narzissenstraßenfest aus den Händen von Elias nimmt Vanessa freudig entgegen und auch Kilian ist sichtlich stolz auf die am Sonntag selbst gepflückten Narzissen. Das Trio ist wie Tausende Steirer in Vorfrühe auf das Narzissenfest, das am Donnerstag mit dem Narzissenpflücken mit Gästen beginnt und am Sonntag mit dem großen Fest seinen Höhepunkt findet. Informationen auf [www.kleinezeitung.at/narzissenfest](http://www.kleinezeitung.at/narzissenfest)

## Pfleger häufig mit Gewalt konfrontiert

Bei der Pflege von Demenzzugkranken sind Pfleger häufig mit Gewalt konfrontiert. In Graz richtet sich ein Drittel der Fälle an Betreuer, Pflegeleistungen und an fachlich interessierte Infos und Anmeldung unter [www.akstmk.at](http://www.akstmk.at)

**AK-Fachtagung**  
 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, Pflegedienstleistungen und an fachlich interessierte Infos und Anmeldung unter [www.akstmk.at](http://www.akstmk.at)

„Unsere Mitarbeiter haben schon seit Jahren entsprechende Fortbildungen.“ Mit Deeskalationsmanagement, Fortbildungen zum Erkennen von Gewalt, Supervisionen und Coachings werden Mitarbeiter sensibilisiert. „Unterschiedliche Gewaltsituationen bei Demenz in gar nicht kommen, ag-“ Natürlich werden Mitarbeiter in jenen Bereichen, wo es am häufigsten zu Vorfällen kommt, evaluiert, men eingeleitete Seminare „Trainern“, sich vom

Gut geschützt vor aggressiven Patienten

Ein umfassender Maßnahmenkatalog zur Prävention körperlicher Übergriffe am Arbeitsplatz

## LKH: Schulungen wegen gewalttätiger Patienten

... von Patienten gegenüber Spitalsmitarbeitern reichen von über Attacken 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

# 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](mailto:philipp.kopp@klinikum-graz.at) -**