



Was tun bei

GEWALT

im Krankenhaus?



Ein Ratgeber für
Klinik-Beschäftigte

In Kooperation mit



#sicherimDienst



Krankenhausgesellschaft
Nordrhein-Westfalen e. V.

Inhalt



Einleitung: Seite 3
Gewalt gegen Krankenhaus-Beschäftigte



Welche Formen von Gewalt gibt es im Krankenhaus? Seite 6



Wo findet Gewalt im Krankenhaus statt? Seite 7



Wie lässt sich Gewalt im Krankenhaus vorbeugen? Seite 9



Wie verhalten Sie sich in einer konkreten Gewaltsituation im Krankenhaus? Seite 13



Wie unterstützen Sie im Rahmen der Nachsorge die Betroffenen nach einem Gewaltangriff im Krankenhaus? Seite 19



Danksagung, Bildnachweise/Impressum Seite 23

Einleitung:



Gewalt gegen Krankenhaus-Beschäftigte

In den Notaufnahmen kommt es regelmäßig vor. Doch auch fast jede und jeder Mitarbeitende in allen Bereichen eines Krankenhauses hat schon einmal verbale, körperliche und sexualisierte Gewalt und Aggression gegen sich durch Patientinnen oder Patienten und Angehörige erlebt. 97 Prozent des Personals in der Notaufnahme sind laut einer Studie schon einmal von Patientinnen und Patienten verbal, 87 Prozent sogar körperlich attackiert worden. Das reicht von Beschimpfungen und Bedrohungen über Kneifen und Kratzen bis hin zu Schlägen. Umso wichtiger ist es, Ihnen konkrete Hilfestellungen für den Ernstfall an die Hand zu geben.



Denn jeder von Ihnen hat das Recht auf körperliche Unversehrtheit.

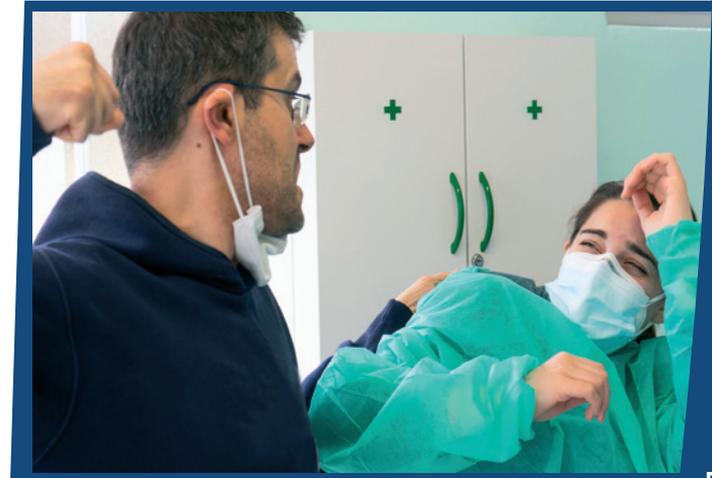




In zahlreichen Krankenhäusern haben sich bereits feste Abläufe, Präventionsmaßnahmen, strukturierte Dokumentation von Gewaltvorfällen und eine koordinierte Nachsorge für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etabliert. Andere Häuser sind gerade dabei, diese zu implementieren. Die Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen (KGNW) hat das Interesse vieler Mitglieder am Thema Gewaltprävention aufgegriffen. Eine Arbeitsgruppe mit Vertreterinnen und Vertreter verschiedener NRW-Krankenhäuser, der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (UK NRW) und der Präventionskampagne *#sicherimDienst* des Landes Nordrhein-Westfalen zum Schutz der Beschäftigten im öffentlichen Dienst hat einen Leitfaden für Krankenhäuser erarbeitet. Auf Basis des bereits vorliegenden Leitfadens „Gewalt und Gewaltprävention im Krankenhaus“ für Führungskräfte mit konkreten Handlungsempfehlungen und Hilfestellungen bei der Schulung des gefährdeten Personals entstand dieses Taschenhandbuch. Es richtet sich gezielt an das Personal in einem Krankenhaus und soll Orientierung für das Verhalten in einer konkreten Gewaltsituation und die Nachsorge nach einem Gewaltangriff geben.

Sie als Beschäftigte können darüber hinaus aktiv Ihre Unterstützung einbringen, wenn es um vorbeugende Maßnahmen geht: sei es im organisatorischen, personenbezogenen oder im baulich-technischen Bereich. Denn gerade Sie wissen aus Ihrer täglichen Arbeit heraus, wo mögliche Schwachstellen liegen und zu beseitigen sind. Sie können auch aktiv dazu beitragen, eine Leitkultur zu etablieren und vorzuleben, die eine wichtige Botschaft nach innen und außen trägt: „Gewalt hat im Krankenhaus keinen Platz und wird auf keinen Fall toleriert!“

Dieses Taschenhandbuch hat lediglich empfehlenden Charakter und soll bei Bedarf auf Basis praktischer Erfahrungen weiterentwickelt werden. Mehr Informationen, darunter der Leitfaden für Führungskräfte, sind online abrufbar unter www.kgnw.de.



Welche Formen von Gewalt gibt es im Krankenhaus?



A. Psychische (verbale/nonverbale) Gewalt: Handlungen wie drohende Mimik oder Gestik, Distanzlosigkeit, Nachäffen oder stoisches Ignorieren. Als verbale Gewalt gelten Beschimpfung, Beleidigung, Bedrohung, Einschüchtern, respektlose oder anzügliche Bemerkungen oder Schreien und Fluchen, auch in digitaler Form oder am Telefon.



B. Körperliche Gewalt: von Handgreiflichkeiten über Schläge und Tritte, Anrempeln, Anspucken bis zu Angriffen mit Gegenständen.



C. Sexualisierte Gewalt: eine besondere Form von psychischer und physischer Aggression. Die Bandbreite umfasst anzügliche Bemerkungen oder Gesten, Belästigungen und Nötigungen sowie Vergewaltigungen.



D. Rassistische Gewalt: ob psychisch, körperlich oder sexualisiert – immer diskriminierend, ausgrenzend und auf einen Migrationshintergrund abzielend. Auch Verweigerung von medizinischen oder pflegerischen Maßnahmen durch Patientinnen und Patienten gehört dazu.



Oft sind die Übergänge von einer Gewaltform zur nächsten fließend, die Folgen für die Betroffenen in jedem Fall gravierend.

Wo findet Gewalt im Krankenhaus statt?



Wenn es darum geht, Gewalt in Krankenhäusern zu verhindern, ist jeder Bereich zu berücksichtigen. Beachten Sie grundsätzlich:

- Rechnen Sie mit allen **Gewaltformen**: nonverbal, verbal sowie direkt körperlich, auch sexuell und rassistisch.
- Bitten Sie bei Übergriffen lautstark um **Unterstützung**. Nutzen Sie **Notrufsysteme** und rufen Sie **Sicherheitspersonal** hinzu, wenn vorhanden.
- Nehmen Sie **Schulungen zu Gewaltschutz** in der Aus- und Fortbildung wahr.
- **Empathie** und **ruhiges Erklären** der Abläufe können Anspannungen bei Patientinnen/Patienten und Angehörigen reduzieren.





A. Außenbereich und Pforte:

- Achten Sie gut auf sich und Dritte, besonders in schlecht beleuchteten und schwer einsehbaren Außenbereichen.

B. Notaufnahme und „High-Care-Bereiche“:

- Bleiben Sie auch in stressvollen Situationen für die besondere Belastung für Patientinnen und Patienten mit ihren Angehörigen sensibilisiert. Seien Sie auf plötzliche Angriffe gefasst.

C. Somatische Abteilungen:

- Unterschätzen Sie nicht die Gefahr eines Gewaltangriffs gegen sich auch im Vergleich zu anderen Bereichen im Krankenhaus.

D. Psychiatrische/psychosomatische Abteilungen:

- Üben Sie in Schulungen die besondere Ansprache von Patientinnen und Patienten mit psychiatrischen oder psychosomatischen Erkrankungen. Seien Sie auf plötzliche Übergriffe gefasst.



Wie lässt sich Gewalt im Krankenhaus vorbeugen?

Ärztlicher Dienst, Pflegefachpersonen und die Beschäftigten in den anderen Dienststellen des Krankenhauses können wesentlich dazu beitragen, mögliche Konflikte im Keim zu ersticken. Dazu benötigen sie besondere Unterstützung und Schulung.

Orientieren Sie sich am übergeordneten Klinikleitbild, das keinerlei Form von Gewalt toleriert. Fragen Sie bei Ihrer Führung danach.

Als gute Orientierung hat sich das „Aachener Modell“ mit vier Gefährdungsstufen bewährt:

0. normale bis kontroverse Gesprächssituation
1. verbal aggressiv, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung
2. Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Bedrohung/ Nötigung
3. Einsatz von Waffen oder Werkzeugen, Bombendrohung, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

Neben dem Klinikleitbild sind auch vorbeugende Arbeitsschutzmaßnahmen zur Gewaltprävention wichtig. Aus beiden Maximen, Leitbild und Arbeitsschutz, leiten sich Verantwortlichkeiten, Handlungsempfehlungen und drei große Felder für Maßnahmen ab:



- A. Organisationskultur und organisatorische Maßnahmen
- B. Personenbezogene Maßnahmen
- C. Bauliche und technische Maßnahmen

A. Organisationskultur und organisatorische Maßnahmen

Bieten Sie aktiv Ihre Mitarbeit bei der Entwicklung der Leitlinie und Maßnahmen an.

Organisationskultur:

Bekennnis zur Null-Toleranz-Politik, Schulung auch für Führungskräfte, Anti-Gewalt-Gremium, Konzepte und Leitlinien entwickeln und testen, Verankerung von Gewalt innerhalb der Gefährdungsbeurteilung

Organisatorische Maßnahmen

Ausreichende Personalstärke und kluge Dienstplangestaltung, interne Kommunikation und Kooperation, internes strukturiertes Warn- und Meldesystem, Sicherheitsdienst, Kooperation mit der Polizei

B. Personenbezogene Maßnahmen

Nehmen Sie die Angebote von Schulungen und regelmäßigen Unterweisungen wahr. Sie schaffen ein Gefahrenbewusstsein und geben Ihnen Sicherheit.

Rahmenbedingungen von Schulungen:

Bereits während der Einarbeitung, bei Ärzteschaft und Pflegenden im Praktischen Jahr beziehungsweise während der Ausbildung, Wiederholungen einmal jährlich, wichtige Inhalte auf Postern o. ä. in Dienstzimmern oder Aufenthaltsräumen

Mögliche Inhalte von Schulungen:

- Hintergründe zu Gewalt: Formen, Ursachen/Risikofaktoren, Folgen
- Deeskalationstraining: Frühwarnsignale, Grenzen, Kommunikation, Stressmanagement, Flucht, Körperinterventionen/Schutztechniken, Persönlichkeit und individuelle Voraussetzungen, Grundlagen menschlichen Handelns, Umgang mit eigenen Emotionen, eigene Machtposition
- Weitere Schulungsansätze: Rechtliche Grundlagen, bauliche, technische und organisatorische Maßnahmen, Umgang mit verschiedenen Gruppen, Meldesystem, Nachsorge



Wie lässt sich Gewalt im Krankenhaus vorbeugen? _____

C. Bauliche und technische Maßnahmen

Wenn Ihnen Mängel auffallen oder Ideen kommen, die Sicherheit am Arbeitsplatz im Krankenhaus zu verbessern, sprechen Sie Ihre Vorgesetzten oder Verantwortlichen an.

Bauliche und technische Maßnahmen tragen dazu bei, dass Sie sich sicher am Arbeitsplatz fühlen und im Ernstfall schnell Schutz finden. Dazu zählen allgemeine Maßnahmen, zum Beispiel eine optisch ruhige Farbgebung und Inneneinrichtung oder strikte Zugangsregelung, sowie Einrichtungen im Eingangs-, Warte- und Empfangsbereich wie Kameraüberwachung oder bruchsicheres Glas. Auch nicht einsehbare Räume, Fluchtwege und Alarmknöpfe/Personennotrufsysteme erhöhen die Sicherheit für das Personal. Weitere Optionen: Alarmierungssysteme, Rückzugsräume, Zutrittskontrollen und die Möglichkeit, aggressive Menschen zu separieren.



Wie verhalten Sie sich in einer konkreten Gewaltsituation im Krankenhaus?

- Lernen Sie, **Frühwarnsignale für Aggressionen** beim Gegenüber zu erkennen und Gegenmaßnahmen einzuleiten.



Dazu zählen äußere Unruhe, Schwitzen, Fäusteballen, starrer Blick oder Schlagen auf Gegenstände. Dagegen helfen Deeskalationstechniken, ohne sich selbst in Gefahr zu bringen.



Wie verhalten Sie sich in einer Gewaltsituation? _____



- Üben Sie regelmäßig **Deeskalation durch Kommunikation**.



Zeigen Sie in einer eskalierenden Situation Wertschätzung und Verständnis. Treten Sie ruhig und selbstsicher auf. Hören Sie zu, erfragen Sie Wünsche und Ängste. Tragen Sie dazu bei, die Angst beim Anderen zu reduzieren. Geben Sie Hoffnung, suchen Sie Lösungen, machen Sie unverfängliche Versprechen. Aber: Ihre eigene Sicherheit muss dabei immer gewährleistet sein. Gehen Sie kein Risiko ein, wahren Sie Sicherheitsabstand, behalten Sie Fluchtmöglichkeiten im Auge. Bieten Sie eine gemeinsame Haltung an. Zeigen Sie Alternativen zum Wutausbruch auf. Stellen Sie Entspannungsmöglichkeiten vor.

- Setzen Sie gezielt **verbale Kommunikation** ein.



Bleiben Sie ruhig und klar verständlich, machen Sie eindeutige Aussagen. Verbreiten Sie „Ich-Botschaften“ („Ich habe den Eindruck, dass Sie ...“). Vermeiden Sie zu komplizierte Formulierungen. Ziehen Sie bei Sprachbarrieren Muttersprachler aus dem Kreis Ihrer Kolleginnen und Kollegen hinzu. Zur Not können Sie webbasierte Sprachhilfen nutzen.



- Achten Sie auf Ihre **nonverbale Kommunikation**.



Vermeiden Sie als Provokation zu verstehende Körpersprache. Halten Sie einen Sicherheitsabstand zum aggressiven Gegenüber. Stellen Sie sich möglichst seitlich zum Angreifer oder zur Angreiferin, um eine geringe Angriffsfläche zu bieten. Bringen Sie unbeteiligte Dritte in Sicherheit. Loten Sie frühzeitig mögliche Fluchtwege aus. Fliehen Sie im Notfall, und lösen Sie Alarm aus.

- Unterstützen Sie **Aufklärung** gegenüber Patientinnen/Patienten und ihrer Begleitpersonen mit **Transparenz** und klaren **Botschaften**.



Transparenz über Abläufe und Entscheidungen sowie einfühlsames Auftreten entschärfen oft frühzeitig Anspannungen und fördern Vertrauen. Weitere Aushänge verbreiten eine klare Botschaft („Null-Toleranz-Strategie“), gegebenenfalls auch in mehreren Sprachen. Sie können bei einem Angriffsversuch direktes Feedback geben: „Wir akzeptieren so etwas hier nicht.“



Wie verhalten Sie sich in einer Gewaltsituation? _____

- Beteiligen Sie sich an der Erstellung eines **Notfallplans**.



Ein Notfallplan bildet die Basis des Handelns in und nach einem Notfall. Er beinhaltet feste Abläufe der Rettungskette, interne Alarmmodelle, wichtige örtliche Gegebenheiten, Notruftelefonnummern (Namen der Ersthelfer und -helferinnen inklusive Polizeikontakten), betriebliche Ansprechpersonen für weitere Maßnahmen der unmittelbaren Betreuung, der Nachsorge und andere betriebliche Reaktionen.

Tragen Sie dazu bei, dass jede/jeder den Notfallplan kennt, und beteiligen Sie sich an regelmäßigen Ablaübungen.



Wie unterstützen Sie im Rahmen der Nachsorge die Betroffenen nach einem Gewaltangriff im Krankenhaus?

Alle Betroffenen eines körperlichen Angriffs dürften verständlicherweise unter Schock stehen. Zahlreiche Kliniken stellen ihnen unmittelbar nach dem Vorfall eine dafür geschulte Betreuerin oder einen Betreuer aus dem Kreis der Mitarbeitenden zur Seite. Diese Form der Sofort-Unterstützung zielt darauf, die Betroffene oder den Betroffenen unmittelbar zu begleiten und zu unterstützen sowie ein akutes Trauma abzuwenden. Außerdem soll sie eine Posttraumatische Belastungsreaktion (PTBS) und Sekundärtraumatisierung bei mittelbar Beteiligten reduzieren oder verhindern. Auch nach schweren verbalen Attacken kann Nachsorge notwendig werden. Falls Sie Interesse haben, eine solche Betreuung zu erlernen, fragen Sie bei Ihrem Vorgesetzten oder Ihrer Klinikleitung nach.

Was können Sie unmittelbar nach einem Angriff auf eine Kollegin oder einen Kollegen tun – sofern möglich?

- Sorgen Sie für eine medizinische Versorgung.
- Rufen Sie eine Vertrauensperson hinzu, die die Betroffene oder den Betroffenen in einen geschützten Raum, möglichst weit vom Geschehen, begleitet.
- Vermeiden Sie externe Störungen.
- Respektieren Sie die Wünsche der oder des Betroffenen, auch bei fehlendem Redebedarf.
- Dokumentieren Sie Sicherheitsvorfälle und informieren Sie Ihre Vorgesetzten (Voraussetzung für die Anerkennung von Dienstunfällen).



Wie unterstützen Sie nach einem Gewaltangriff? _____

Nutzen Sie interne Nachsorgeangebote und externe Hilfsangebote, zum Beispiel im Rahmen der Sofort-Unterstützung und Betreuung.

- Orientieren Sie sich am zuvor definierten Meldesystem (innerbetrieblich/Vorgesetzte–Unfallversicherungsträger – Polizei). Sie können als Anschrift Ihre Dienstadresse angeben und Ihren Arbeitgeber um schützende Unterstützung bitten.
- Bieten Sie die Begleitung auf dem Heimweg an.



Wie unterstützen Sie die Betroffenen im Rahmen der weiteren Betreuung?



Wichtig: Vor allen Schritten sollten Sie auf jeden Fall Rücksprache mit den Vorgesetzten oder der Klinikleitung halten.

- Bieten Sie Unterstützung bei bürokratischen Angelegenheiten (Meldungen und Dokumentation, Versicherungsfragen etc.) an.
- Nehmen Sie regelmäßig und aktiv Kontakt zur oder zum Betroffenen auf und bieten Sie konkrete Unterstützung zur Traumaverarbeitung an. Stellen Sie interne – etwa durch Seelsorger – und externe Hilfsangebote vor, zum Beispiel durch Berufsgenossenschaft/Unfallversicherung. Helfen Sie durch Vermittlung an interne oder externe Fachleute bei der rechtlichen Aufarbeitung.
- Besprechen Sie innerhalb des Teams den Vorfall und arbeiten Sie ihn gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen auf.
- Tragen Sie mit Ihrer Erfahrung aus dem Vorfall innerhalb der Klinik dazu bei, dass organisatorische, personenbezogene und baulich-technische Lösungsansätze zur weiteren Prävention erarbeitet und umgesetzt werden.



Wie unterstützen Sie nach einem Gewaltangriff? _____



Wichtig: Orientieren Sie sich bei der Kommunikation am etablierten Meldesystem und wahren Sie immer den Persönlichkeitsschutz der oder des Betroffenen und den Datenschutz.

- Das Meldesystem sollte drei Stufen umfassen:
 1. Innerbetriebliche Meldung (Aushang in allen Dienstzimmern) und Dokumentation und Meldung durch den Vorgesetzten
 2. Meldung an den Unfallversicherungsträger als Arbeitsunfall
 3. Meldung an die Polizei (mit Unterstützung des Arbeitgebers)



Danke

Wir bedanken uns bei den Mitgliedern der KGNW-Arbeitsgruppe „Gewaltprävention im Krankenhaus“ mit Vertreterinnen und Vertretern verschiedener NRW-Krankenhäuser, der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (UK NRW) und von „Sicher im Dienst“ sowie bei den Praktikerinnen und Praktikern aus den Krankenhäusern (Evangelisches Klinikum Bethel Bielefeld, Evangelisches Krankenhaus Oberhausen, Klinikum Leverkusen) und beim Landeskriminalamt.

Bildnachweise und Impressum

Titel: (Fotos von links nach rechts) F8 \ Suport Ukraine - stock.adobe.com, kues1 - stock.adobe.com, kues1 - stock.adobe.com, stock.adobe.com, Icon Hand: Shutterstock; Sicher im Dienst/Land NRW (Logo unten links), KGNW (Logo unten rechts); **S. 2:** Shutterstock (Icons); **S. 3:** Shutterstock (Icon Buch), bonkphoto - stock.adobe.com; **S. 4:** Shutterstock (Icon); **S. 5:** fabio-stock.adobe.com; **S. 6:** Shutterstock (alle Icons); **S. 7:** Shutterstock (Icon Schild), Robert Kneschke - stock.adobe.com; **S. 8:** Shutterstock (Icon Schild), fotograupner - stock.adobe.com; **S. 9 - 11:** Shutterstock (Icon Hände); **S. 12:** Shutterstock (Icon Hände), Cpro - stock.adobe.com; **S. 13:** Shutterstock (Icon Hände), Light Impression - stock.adobe.com; **S. 14:** Shutterstock (Icon Hände), Syda Productions - stock.adobe.com; **S. 15:** Shutterstock (Icon Hände), Icons-Studio - stock.adobe.com; **S. 16:** Shutterstock (Icon Hände), LIGHTFIELD STUDIOS - stock.adobe.com; **S. 17:** Shutterstock (Icon Hände), evgenia_lo - stock.adobe.com; **S. 18:** Shutterstock (Icon Hände), Yevhen - stock.adobe.com; **S. 19/20:** Shutterstock (Icon Hände); **S. 20:** Shutterstock (Icon), 健二 中村 - stock.adobe.com; **S. 21:** Shutterstock (Icon); **S. 22:** Shutterstock (Icon), film-bildfabrik - stock.adobe.com; **S. 24:** KGNW

Herausgeber:

**Krankenhausgesellschaft
Nordrhein-Westfalen e. V.**

Geschäftsführer:

Matthias Blum

Anschrift:

Humboldtstraße 31
40237 Düsseldorf

Telefon:

+49 211 4 78 19 - 0

Telefax:

+49 211 4 78 19 - 99

E-Mail:

info@kgnw.de

Internet:

www.kgnw.de

Gestaltung:

Werbeagentur Ostermann GmbH
Felix-Wankel-Straße 20, 53881 Euskirchen
www.werbeagentur-ostermann.de

Druck:

JVA Druck & Medien
Möhlendyck 50
47608 Geldern

Die KGNW ist Mitglied im **Präventionsnetzwerk #sicherimDienst.**



**Auch als
handliches Falblatt
erhältlich**

Weitere Infos und Download
unter www.kgnw.de