

# Aggression und Gewalt in Spitälern und Pflegeeinrichtungen

Gabriele Allmer, WPPA  
für 5. Workshop d. „Allianz für Gesundheitsförderung“  
Wien, im November 2011



# Einleitung

- Aggression und Gewalt, einschließlich unerwünschter Intimitäten und sexueller Belästigung stellen ein allgemeines gesellschaftliches Problem dar
- Körperliche und psychische Gewalt stellt ein großes weltweites, und Grenzen, Arbeitsplätze und Berufsgruppen überschreitendes Problem dar

# Inhalt (1)

- Definition
- Sicherheit für alle Beteiligten
- Zahlen/Fakten
- Aggression am Arbeitsplatz
- Formen von Aggression-ausgehend von Pat./Bew.
- Formen der Gewalt im Rahmen der ATL's

## Inhalt (2)

- Strukturelle Gewalt / ungünstige Faktoren
- Gewaltformen und Beispiele aus der Pflege
- Pflegediagnosen
- Praktische Empfehlungen im Umgang mit Aggression und Gewalt
- Kontakt
- Resümee

# Definition (1)

- Aggression ist eine Art von Lebensenergie, die erforderlich ist, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen
  - kann pos. und neg. angewendet werden
  - neg. ist Gewalt

Quelle:Geuk Schuur, 2005)

## Definition (2)

- das Zufügen von Schäden oder Schaden an Sachen oder an anderen Personen durch das Überschreiten von Grenzen, Normen oder Regeln anderer, dass sich in verbaler Aggression , Bedrohung (Vorstufe = Belästigung), physischer Aggression oder Gewalt gegen Sachen äußert

Quelle: Broers und De Lange , 1996

## Definition (3)

- Der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichen Zwang oder physische Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, physischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation ( Zustand der Entbehrung, eines Entzuges oder der Isolation von etwas Vertrautem, eines Verlustes, eines Mangels oder das Gefühl einer (sozialen) Benachteiligung führt.
- **Bei Gewalt gegen ältere Menschen** handelt es sich um eine einmalige oder wiederholte Handlung im Rahmen einer Vertrauensbeziehung oder um die Unterlassung geeigneter Maßnahmen, die älteren Menschen Schaden oder Leid zufügt.

# Sicherheit für alle Beteiligten (1)

- um Problemlösung auf Institutionsebene zu ermöglichen:

- **erster Schritt:** Bereitschaft das Problem zu erkennen  
der Wille in dieser Sache integriert und interdisziplinär handeln zu wollen
- **zweiter Schritt:** die Problematik systematisch analysieren, Zahl Art und Kontext von Aggressionsvorfällen erfassen und auf Basis dieser Information eine integrierte Sicherheitspolitik entwickeln
  - eine funktionale Analyse der zugrunde liegenden Emotionen, Normen, Regeln und Werte vornehmen und dabei die Faktoren identifizieren, die Aggression entstehen lassen, aufrechthalten oder aber anderweitig beeinflussen

## Sicherheit für alle Beteiligten (2)

- Bekämpfung von Aggression als gemeinsame Aufgabe definieren und den BewohnerInnen und deren unterstützenden Instanz (HelferInnen /BetreuerInnen und Organisation) gemeinsam die sowohl die Verantwortung für die Lösung des bestehenden Problems als auch die Vermeidung von neuen Vorfällen übertragen.

# Zahlen/Fakten (1)

- In der Mehrzahl der aggressiven Übergriffe im Gesundheitswesen das Pflegepersonal (bis zu 90%) Ziel von Aggressionen.

Quelle:

International Council of Nurses (ICN) (1999) Guidelines on coping with violence in the workplace. Geneva: ICN

## Zahlen/Fakten (2)

- Am Häufigsten kommen verbale und drohende (verbal u/o körperlich) Aggressionen vor, sexuelle am Wenigsten
- Nicht nur von PatientInnen aus, sondern auch von ArbeitskollegInnen und BesucherInnen
- 2/3 des Pflege-, und Betreuungspersonals war bei der Arbeit schon einmal Ziel von Aggression oder Belästigung

Quelle: Radstad Persbericht – Pressemitteilung (2004). Verplegend personeel grote trouw aan vak, maar er zijn grenzen. Diemen: Radstad, 21 oktober 2004

## Zahlen/Fakten (3)

- die Anhäufung von größeren und kleineren Vorfällen im Beruf trägt offensichtlich zum „Burn-Out“ bei, das Gesundheitswesen kämpft damit immer stärker
- Aggression ist eine signifikante Ursache für arbeitsplatzbezogenen Stress

Quelle: Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (2002). Geweld (agressie) op de werkplek, FACTS 24. Quelle: <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets>

## Zahlen/Fakten (4)

- Im Geriatriebereich sind bereits zwei Drittel des Pflegepersonals von Patienten oder deren Angehörigen geschlagen worden. Jede/r Vierte wurde schon getreten, das zeigt eine bei der Salzburger Pflegekonferenz vorgestellte Studie.
- Gewalt in der Pflege wird nur selten thematisiert
- Thema wird es lediglich, wenn PatientInnen missbraucht werden oder beispielsweise ein Pfleger im Dienst niedergestochen wird, wie im September 2006 in einer Salzburger Klinik.

# Aggression am Arbeitsplatz

- ...ist als ein strukturelles Problem für das Pflegepersonal und für die Pflege selbst als gegeben anzusehen um mit Aggression professionell umzugehen
- negative Auswirkungen sind meist psychosoziale Beschwerden und regelmäßig leichte Verletzungen
- Vorfälle ohne Verletzungen oder Schäden können auch schwerwiegend sein
- Es geht vorwiegend um das Erleben der Zielperson und um die Bedeutung des Ereignisses für die angegriffene Person. Auch wenn man indirekt betroffen ist (Zeuge, gesehen, gelesen, dass andere...)

(Sectorfondsen Zorg en Welzijn (2004) Praktijkids agressie en onveiligheid (nr 7) – Beleid ontwikkelen en veranderen. Utrecht: Sectorfondsen Zorg en Welzijn)

# Formen von Aggression – ausgehend von Pat/Bew.

- Verbale Übergriffe ohne klare Drohung  
Bew. lärmern, brüllen herum, sprechen persönliche Beleidigung aus (wird von PP nicht als bedrohlich empfunden)
- Verbale Übergriffe mit klarer Drohung  
aus Wut unflätige Ausdrücke verwenden, boshaft fluchen, „..ich weiß genau, wo ich dich finden kann...“ (wird als bedrohlich empfunden, macht Angst – kann zur seelischen Belastung führen)
- Demütigendes aggressives Verhalten  
eindeutige persönliche Beleidigungen, wüste Beschimpfungen, abwertende Bemerkungen u/o Gesten (PP fühlt sich gedemütigt, kann mein Selbstwertgefühl und Berufsstolz verändern)

# Beispiele zu Formen der Gewalt bei den ATL's (Aktivitäten des täglichen Lebens) (1)

- 1. Kommunizieren:
  - zum Sprechen zwingen
  - schimpfen, anschreien,
  - nicht beachten, Blickkontakte vermeiden
  - bevormunden, duzen, respektlos umgehen
- 2. Sich bewegen:
  - Bewegungsraum einschränken
  - Ausgänge blockieren
  - zwingen, aufzustehen
  - Gehhilfen oder Rollstuhl verweigern

## Beispiele zu Formen der Gewalt bei den ATL's (Aktivitäten des täglichen Lebens) (2)

- 3. Vitale Funktionen aufrecht erhalten:
  - Kranke im Gestank liegen lassen
  - zu warme/zu kalte Kleidung zumuten
  - Facharzt/Ergotherapeut ablehnen
  - falsches Bettzeug zuteilen und rationieren
- 4. Sich pflegen:
  - zum Baden, zur Haarwäsche zwingen,
  - eigene Hygienevorschriften durchsetzen
  - nachts waschen, zwangsweise einsalben

## Beispiele zu Formen der Gewalt bei den ATL's (Aktivitäten des täglichen Lebens) (3)

- 5. Essen und Trinken:

- Ess- und Trinkhilfen vorenthalten

- Eßgewohnheiten missachten

- Nahrung zu schnell verabreichen

- Routinemäßig passierte Kost geben

- hungern und dursten lassen

- Essen unerreichbar hinstellen

- 6. Ausscheiden:

- Dauerkatheder gegen Willen geben

- Vorlagen zu festen Zeiten wechseln

## Beispiele zu Formen der Gewalt bei den ATL's (Aktivitäten des täglichen Lebens) (4)

- 7. Sich kleiden

Kleider einschließen

nachts in einem „Strampelsack“ fixieren

Jogginganzug/Morgenmantel o.a. gegen den Willen anziehen

Miederwäsche verweigern

- 8. Ruhen und Schlafen:

Mittagsschlaf verweigern oder zum Mittagsschlaf zwingen

ausschließlich Heimbettwäsche zulassen

gegen den Willen Schlafmittel geben

## Beispiele zu Formen der Gewalt bei den ATL's (Aktivitäten des täglichen Lebens) (5)

- 9. Sich beschäftigen, das Lebensfeld gestalten und Wohnen:
  - keine Orientierungshilfen anbringen
  - starren Tagesablauf „durchziehen“
  - nicht zur Beschäftigung anregen
- 10. Sich als Mann oder Frau fühlen oder verhalten:
  - Beziehungen verhindern
  - Schamgefühl bei Intimpflege verletzen
  - sich über sexuelle Äußerungen lustig machen

## Beispiele zu Formen der Gewalt bei den ATL's (Aktivitäten des täglichen Lebens) (6)

- 11. Für eine sichere Umgebung sorgen:
  - Sicherheitsmaßnahmen entziehen
  - zu viel und zu häufig fixieren
  - Klingel wegnehmen
- 12. Soziale Bereiche des Lebens sichern:
  - Kranken sich selbst überlassen
  - ständig beaufsichtigen
  - Einkäufe verweigern
  - Außenkontakte einschränken

## Beispiele zu Formen der Gewalt bei den ATL's (Aktivitäten des täglichen Lebens) (7)

- 13. Mit existentiellen Erfahrungen des Lebens umgehen:
  - alte Fotos oder Bilder nicht aufhängen
  - religiöse Bedürfnisse missachten
  - Schmerzen mit Placebos behandeln

(nach Grond 1997)

# Strukturelle Gewalt / ungünstige Faktoren (1)

## Jede Institution hat ihre eigenen Regeln, Vorschriften, ihre eigene „Institutionsphilosophie“:

- strukturelle Gewalt der Institution
  - z.B. schlechte Arbeitsbedingungen
  - ungünstiges Arbeitsklima,
  - ungenaue Dienstvorschriften
  - Förderung der „frei flottierenden Angst“ vor Sanktionen
  - Nichteinbeziehen bei wichtigen Entscheidungen
  - unzumutbare bauliche Gegebenheiten

(Betrifft genauso Patienten/BewohnerInnen, wie MitarbeiterInnen)

# Strukturelle Gewalt / ungünstige Faktoren (2)

- Fremdbestimmung von Essens- und Aufstehzeiten
- Verringerung der Kompetenzen
- Verlust der Privatsphäre
- Hinzu kommen gesellschaftliche negative Vorurteile über Psychiatrie, Heime und alte Menschen
- Einseitige und manchmal auch spitzfindige Vorstellungen von Trägern von Einrichtungen über Ethik, gesellschaftliche Anforderungen u.ä.

# Strukturelle Gewalt / ungünstige Faktoren (3)

- Lösung auf mehrere Ebenen (Träger von Institution, Institutionsleitung, Mitarbeiter von Station)
- Angehörige und Patienten/Heimbewohner einbeziehen, um Veränderungen zu erreichen

(Hirsch 1998)

# Pfegediagnosen

Nicht nur Kennzeichen, sondern auch den Kontext

Es sollte eine Risikodiagnose sein

z. B. nach NANDA: Risiko einer Selbstverletzung

- Behandlungs-Pflegeziele: z.B.:
  - Intensität, Dauer und Häufigkeit von Wut
  - Lernen, Unterstützung anzufordern
  - Förderung der Selbstkontrolle
  - Erlernen von problemlösenden Verhalten

# Praktische Empfehlungen im Umgang mit Aggression und Gewalt (4)

## Aufgabe für die Führungskräfte:

**Nach Möglichkeit Versöhnung herbeiführen,  
bzw. „Sicherheitspolitik“ erarbeiten.**

## Kontakt:

Schönbrunner Straße 108, (Eingang Sterkgasse)

A-1050 Wien

öffentlich: U4, Station Margareten Gürtel

Bürozeiten: Montag bis Freitag 8:00Uhr – 16:00Uhr

Telefon: 01 / 587 12 04 / 82512

homepage: [www.patientenanwalt.wien.at](http://www.patientenanwalt.wien.at)

e-mail: [gabriele.allmer@wien.gv.at](mailto:gabriele.allmer@wien.gv.at)

## Resümee:

*„Das Wichtigste bleibt abseits aller Rechtsfragen die Menschlichkeit und Kommunikationsbereitschaft.“*

(Prof.Dr. Konrad Brustbauer)