



Umgang mit Aggression und Wahrung der persönlichen Integrität



Definition

Bedrohungen, Gewalt, Beschimpfungen, Verletzung der Persönlichkeit darf nicht toleriert werden

Physische Gewalt (tätliche):

Bedrohung, Schlagen, Beissen, Kratzen, Sexueller Übergriff, etc.

Psychische Gewalt (verbale/nonverbale):

Drohung

Mobbing

Stalking/Diskriminierung

Sexuelle und rassistische Äusserungen

Negative Gebärden/Gesten

Belästigung

Verbale Belästigung



Risikofaktoren

Patient:innen (oder deren Angehörige)

- Demenz
- Alkohol/Drogen/Medikamente
- Schmerzen
- Erschrecken (z.B. unerwartetes Berühren)
- Angst/Stresszustand
- Schock, Verwirrung oder Desorientierung
- Medizinische Ursachen (z.B. Hypoglykämie)
- Psychische Erkrankung
- Verlust der Selbständigkeit

Umfeld/Ereignisort

- Lange Wartezeiten
- Keine Rückzugsmöglichkeit
- Bauliche Hindernisse (geschlossene Türen, Lichtverhältnisse, Lärm, enge Räume, etc.)
- Organisatorische Hindernisse (unklare Patienteninformationen, Personalfluktuations, etc.)



Bild: SBK-Broschüre

Aggression und Gewalt durch Dritte am Arbeitsplatz

Übersicht

Worum geht es?

- ✓ Körperliche Angriffe auf die eigene Person
- ✓ Androhung körperlicher Gewalt
- ✓ Beschädigung/Bedrohung von Eigentum
- ✓ Psychologische Gewalt
- ✓ Indirekte Gewalt
- ✓ Drohung, sich selbst etwas anzutun



Was hilft?

- ✓ Mentale Vorbereitung
- ✓ Kommunikation
- ✓ Eigene/fremde Aggressionen vermeiden
- ✓ Kontrolle zurückgewinnen
- ✓ Grenzen setzen
- ✓ Eigensicherung/Büroeinrichtung
- ✓ Hilfe anfordern



Aggression und Gewalt durch Dritte am Arbeitsplatz

Wahrnehmbare Anzeichen?

- ✓ Wahrgenommene Kontrolle
- ✓ Wahrgenommene Verarbeitungsfähigkeit
- ✓ Wahrgenommene Unterstützung
- ✓ Wahrgenommene Prävention
- ✓ Stresssymptome
- ✓ Angstgefühle
- ✓ zukünftige Klientengewalt

Vorgehen?

- ✓ Zusammentragen/Aufschreiben von Fakten
- ✓ Vorgesetzte informieren
- ✓ Absprache im Team
- ✓ Über Vorgesetzte Einleiten von geeigneten Massnahmen
- ✓ Spurenschutz

Bild: Kt Zürich, Leitfaden

Massnahmen des Arbeitgebers

Gewalt am Arbeitsplatz kann auch direkte und indirekte Kosten steigern.

Zudem steigt der Verlust der Pflegequalität und Menschlichkeit bei den Pflegefachkräften wie auch für die Pflegebedürftigen.

Präventionsmassnahmen des Arbeitgebers

- Erkennung und Management von Gewalt (hohe Priorität für die Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen und präventiven Prozessen)
- Schulung und fortlaufende Trainings der Mitarbeitenden zu Prävention/Aggressionsmanagement
- Benutzerfreundliche Meldesysteme einführen
- Organisieren der Nachbetreuung der Mitarbeitenden
- Zugang zu Beratungsdiensten sicherstellen
- Abklären des Bedarfs und der Möglichkeit eines internen Sicherheitsdiensts bzw. Unterstützung für die Mitarbeitenden
- Definieren von möglichen Konsequenzen gegenüber dem Aggressor

Für Mitarbeitende: Die eigene Sicherheit geht vor

Vorbereitung: Psychologische Prozesse

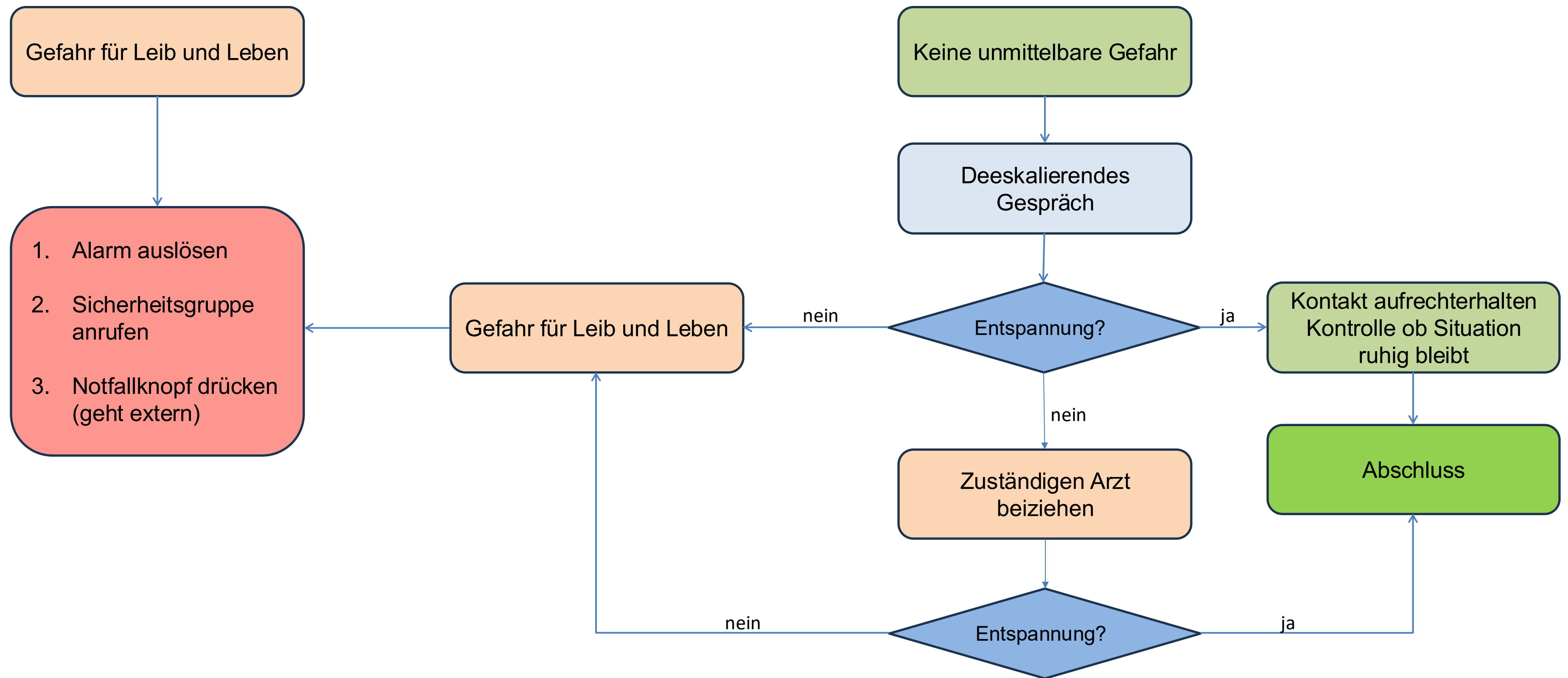
- Eigene Stärken und Schwächen erkennen
- Sich mit den Gefühlen, Bedürfnissen und Gewohnheiten der pflegebedürftigen Person vertraut machen (falls möglich), um mögliche kritische Situationen (Gefahrenpotential) zu umgehen
- Strategie: Handlungsschemata für Krisensituationen entwickeln oder erlernen

Analyse: Gefahr erkennen

- Was ist passiert?
- In welchem Umfeld befindet sich der Ereignisort? (Notfallstation, beim Patienten zu Hause, etc.)
- Welchen Eindruck macht der Patient, gibt es Auffälligkeiten (und/oder sein nahes Umfeld)?
- Sind Drogen/Alkohol im Spiel?
- Brauche ich Unterstützung zur Bewältigung?

Treten Sie aggressiven Patienten nie alleine gegenüber, halten Sie Abstand, entfernen Sie wo möglich gefährliche Gegenstände, lassen Sie sich einen Fluchtweg offen und holen Sie rechtzeitig Unterstützung.

Verlauf Aggression und Gewalt



Deeskalationsmanagement

Primärprävention (Risikofaktoren erkennen)

1. Verhinderung (Verminderung) der Entstehung von Gewalt und Aggression
2. Veränderung der Reaktionsmuster der Mitarbeitenden
(Schulung Aggressions-/ Deeskalationsmanagement)
3. Verständnis der Ursachen und Beweggründe der Aggressoren

Sekundärprävention (Eskalation verhindern)

4. Kommunikative Deeskalationstechniken
5. Präventivtechniken zur sicheren Annäherung, verletzungsfreie Löse-, Abwehr- und Fluchttechniken
6. Verletzungsfreie Begleit- und Haltetechniken

Tertiärprävention (Nachbetreuung)

7. Kollegiale Erstbetreuung und Nachsorge bei betroffenen Mitarbeitenden, Erhalt der Einsatzfähigkeit nach traumatisierenden Vorfällen

Erfassen von Aggressionseignissen

Es gibt verschiedene frei zugängliche Checklisten/Meldelisten:

z. B. Einschätzen des Gewaltrisikos:
[Brøset-Gewalt-Checkliste](#)

z.B. Meldeformular:
https://nags.ch/wp-content/uploads/2022/10/19_3_EvA_ErfassungVonAggressionseignissen.pdf

EvA-Erfassung von Aggressionseignissen <small>NAGS Österreich NAGS Schweiz NAGS Deutschland www.aggressionsmanagement.at www.nags.ch www.nags-deutschland.de Rückmeldungen zum EVA Bogen: haraldstefan@gmx.at</small>		Organisation	
Datum:		Aggressive Person: <input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich Alter (in Jahren; ev. schätzen):	
Ereigniszeit:		<input type="checkbox"/> BewohnerIn/PatientIn <input type="checkbox"/> BesucherIn (Angehörige) <input type="checkbox"/> MitarbeiterIn <input type="checkbox"/> Andere:	
Ausgefüllt von (H2):			
Ort: <input type="checkbox"/> Behandlungsraum <input type="checkbox"/> Aufenthaltsraum <input type="checkbox"/> Büro <input type="checkbox"/> Anderer Ort: <input type="checkbox"/> Zimmer/Wohnbereich <input type="checkbox"/> Wartebereich <input type="checkbox"/> Ambulanz			
1. Auslöser <input type="checkbox"/> BewohnerInnen/PatientInnen <input type="checkbox"/> BesucherInnen/Angehörige <input type="checkbox"/> MitarbeiterIn <input type="checkbox"/> Physische Nähe z.B.: <input type="checkbox"/> Waschen/Kleiden <input type="checkbox"/> Mobilisieren/Lagern <input type="checkbox"/> Essen/Trinken <input type="checkbox"/> diagnostisch/therapeutische Maßnahmen		<input type="checkbox"/> Wartezeit <input type="checkbox"/> Aufnahme/Einweisung gegen eigenen Willen <input type="checkbox"/> wollte Bereich verlassen <input type="checkbox"/> es wurde etwas verwehrt <input type="checkbox"/> Medikamenteneinnahme <input type="checkbox"/> wurde zu etwas aufgefordert <input type="checkbox"/> Sprachbarriere <input type="checkbox"/> Entlassung <input type="checkbox"/> Andere Gründe: <input type="checkbox"/> unbekannt	
2. Zustand der aggr. Person <input type="checkbox"/> ängstlich <input type="checkbox"/> Schmerzen <input type="checkbox"/> verwirrt, desorientiert <input type="checkbox"/> starke Emotion (Ärger, Wut) <input type="checkbox"/> grenzüberschreitendes Verhalten <input type="checkbox"/> Alkohol/Suchtmitteleneinfluss <input type="checkbox"/> Medikamenteneinfluss <input type="checkbox"/> Stress <input type="checkbox"/> unbekannt <input type="checkbox"/> Andere:			
3. Form der Aggression: 3.1. Aggression verbal <input type="checkbox"/> bedrohend <input type="checkbox"/> beschimpfend <input type="checkbox"/> rassistisch motiviert <input type="checkbox"/> sexuell einschüchtern/belästigend <input type="checkbox"/> herabwürdigend <input type="checkbox"/> abwertend		<input type="checkbox"/> impulsiv <input type="checkbox"/> geplant/zielgerichtet 3.2. Aggression mit Körpereinsatz <input type="checkbox"/> „Böse“ Gesten/Mimik <input type="checkbox"/> Drohgebärden <input type="checkbox"/> Schlägen / Boxen <input type="checkbox"/> Würgen <input type="checkbox"/> Reißen <input type="checkbox"/> Fußtritte <input type="checkbox"/> Beißen <input type="checkbox"/> Stoßen <input type="checkbox"/> Festhalten <input type="checkbox"/> unerwünschterKörperkontakt <input type="checkbox"/> Sexuelle Übergriffe, Art: <input type="checkbox"/> Andere:	
3.3. Aggression mit Gegenständen/Flüssigkeiten <input type="checkbox"/> Möbel <input type="checkbox"/> Geschirr <input type="checkbox"/> Messer <input type="checkbox"/> Werkzeuge <input type="checkbox"/> Waffe <input type="checkbox"/> Feuer <input type="checkbox"/> Flüssigkeiten <input type="checkbox"/> Andere:			
4. Ziel der Aggression <input type="checkbox"/> ungerichtet <input type="checkbox"/> Gegenstand/Gegenstände <input type="checkbox"/> BewohnerIn/PatientIn <input type="checkbox"/> MitarbeiterIn <input type="checkbox"/> Pflegeperson <input type="checkbox"/> Ärztin/Arzt <input type="checkbox"/> Psychologin <input type="checkbox"/> TherapeutIn (Ergo./Physio.,etc) <input type="checkbox"/> Verwaltungspersonal <input type="checkbox"/> PatientInnenbegleitpersonal		<input type="checkbox"/> Betreuungspersonal <input type="checkbox"/> Reinigungspersonal <input type="checkbox"/> Sicherheitsdienst <input type="checkbox"/> Auszubildende <input type="checkbox"/> Andere: <input type="checkbox"/> aggressive Person gegen sich selbst <input type="checkbox"/> Externe Personen; (kein Personal) <input type="checkbox"/> BesucherIn <input type="checkbox"/> Angehörige	
5. Auswirkung der Aggression Person(en): <input type="checkbox"/> Verunsicherung/emotional belastet <input type="checkbox"/> Angst <input type="checkbox"/> Schock <input type="checkbox"/> Bedrohungsgefühl < 10 Minuten <input type="checkbox"/> Bedrohungsgefühl > 10 Minuten <input type="checkbox"/> Verletzung (physisch) <input type="checkbox"/> Schmerzen < 10 Minuten <input type="checkbox"/> Schmerzen > 10 Minuten <input type="checkbox"/> Kontakt mit Blut /Körperflüssigkeiten		<input type="checkbox"/> Behandlung notwendig <input type="checkbox"/> unmittelbare Arbeitsunfähigkeit Gegenstand/ Gegenstände: <input type="checkbox"/> beschädigt <input type="checkbox"/> keine Auswirkungen	
6. Maßnahme(n) zum Aggressions-Stopp <input type="checkbox"/> Gespräch mit der aggr. Person <input type="checkbox"/> perorale Medikation <input type="checkbox"/> aus der Situation/Raum gehen <input type="checkbox"/> Personalar alarm ausgelöst <input type="checkbox"/> Sicherheitsdienst gerufen		<input type="checkbox"/> Polizei gerufen <input type="checkbox"/> Festhalten <input type="checkbox"/> parenterale Medikation <input type="checkbox"/> Zwangsmaßnahme Art: <input type="checkbox"/> Andere: <input type="checkbox"/> keine	
7. Ergänzungen/ Bemerkungen zum Ereignis:			
8. Dauer des Vorfalles in Personenminuten: (z.B. 6 Personen x 10 Min.=60 Min.)			
9. Wie schwerwiegend war dieses Ereignis? Bitte entsprechende Stelle in der Skala mit X markieren			
Nicht schwerwiegend 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sehr schwerwiegend			
10. Wie schwierig war es für Sie (Team) mit der Situation umzugehen? Bitte entsprechende Stelle mit X markieren			
Nicht schwierig 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sehr schwierig			

Dieses Formular soll von MitarbeiterInnen ausgefüllt werden, die Zeugen/Betroffene aggressiven Verhaltens waren. Aggressives Verhalten wird folgendermaßen definiert: Jegliche Form von verbalem, nonverbalem oder körperlichem Verhalten, welches für den Patienten/die Patientin selbst, andere Personen oder deren Eigentum bedrohlich ist, oder körperliches Verhalten, wodurch der Patient selbst, andere Personen oder deren Eigentum zu Schaden gekommen sind. (Morrison 1990)

Sexuelle Belästigung

Sexuelle Belästigung ist immer von einer Seite her unerwünscht. Es handelt sich hierbei um einen Übergriff – und oft um Machtmissbrauch. Sexuelle Belästigung ist meist schambehaftet für die Betroffenen und oft wird ihnen nicht geglaubt, weil es für sie schwierig ist, Beweise vorzulegen.

Arbeitgebende sind verantwortlich und haften dafür, dass Frauen und Männer am Arbeitsplatz nicht sexuell belästigt werden – weder von Vorgesetzten und Mitarbeitenden noch von Drittpersonen.

Die belästigende Person muss sofort zurückgewiesen werden. Das geht nicht durch beschämendes Schweigen.

Die belästigende Person muss verstehen, dass sie eine Grenze überschritten hat.

1. Aussprechen, was gerade passiert ist
2. Sagen, was das mit einem macht
3. Fordern, was das Gegenüber zukünftig tun oder lassen soll
4. Lassen Sie sich auf keine weiteren Diskussionen ein

Sexuelle Belästigung – frühzeitig reagieren

Wie Sie sich selber schützen können

- Sie machen Ihre Arbeit mit einem klaren fachlichen Auftrag.
- Sie respektieren den Patienten und er muss Sie respektieren.
- Selbstbewusstes, freundliches Auftreten, aber nicht unterwürfig.
- Sie kommunizieren klar, wie es hier läuft und wie man miteinander umgeht.
- Sie bleiben gegenüber den Klienten beim «Sie» - das stützt Ihre Rolle und vermeidet Vertraulichkeit.
- Vermeiden Sie in der Sprache unpassende Nähe: Nicht «wir gehen nun zu Bett», sondern der Patient!
- Benennen Sie Körperbereiche ausschliesslich in der Fachsprache.



Bild: SBK-Broschüre

Das Notfall-Rezept: Der Doppel-Stopp

- Sie setzen die Grenze mit einem einzigen klaren und deutlichen Satz/Wort:
«Stopp!» «Halt!» «Nein!» «Schluss jetzt!»
- Sie sagen, was Sie wollen und wie es läuft: «Hören Sie mit diesen Witzen auf!» «Das will ich nie wieder hören!» «Nehmen Sie Ihre Hände weg!» «Schweigen Sie!» «Behalten Sie diese Sprüche für sich!» «Ich verbiete Ihnen, mich anzufassen!» «Das nächste Mal hole ich die Polizei!»

Mobbing

Je länger ein Mobbingprozess dauert, desto schlimmer sind die Folgen.

Mobbing bewirkt beim Einzelnen vor allem der Verlust der Selbstsicherheit, des Selbstbewusstseins und des Selbstwertgefühls.

Jeder kann aktiv zur Mobbingvorbeugung beitragen:

- Sprechen Sie darüber
- Konflikte am Arbeitsplatz ansprechen
- Die Vorgesetzten informieren
- Objektiv bleiben
- Führen Sie Notizen zu den Vorkommnissen
- Zum guten Arbeitsklima beitragen (gelebte Wertschätzung, Verständnis, etc.)
- Wenden Sie sich an Vertrauenspersonen
- Suchen Sie bei Bedarf professionelle Hilfe

Und jetzt?

Was können Sie in Ihrer Arbeitsweise
verändern und verbessern?

-
-
-
-

Was können wir im Betrieb
verändern und verbessern?

-
-
-
-

Links

SBK, Informationen und Beratungsportal zu Gewalt und sexuelle Belästigung

[Gewalt und sexuelle Belästigung](#)

[Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz | Onlineberatung | belaestigt.ch](#)

[Leitfaden Verstehen Sie keinen Spass dt.pdf](#)

[Pflegefachpersonen: Umgang mit Gewalt lernen](#)

SECO, Mobbing und andere Belästigungen - Schutz der persönlichen Integrität am Arbeitsplatz

[Mobbing und andere Belästigungen - Schutz der persönlichen Integrität am Arbeitsplatz](#)

SECO, Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz - Ein Ratgeber für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer

[Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz - Ein Ratgeber für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer](#)

[Checkliste Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz](#)

Kanton Zürich, kurzer Leitfaden zum Umgang mit schwierigen (gewaltbereiten) Klienten

[Leitfaden "Aggression und Gewalt durch Dritte am Arbeitsplatz,,](#)

Basiskurse Aggressionsmanagement: z.B.

- Verein NAGS Schweiz [Kurse – NAGS](#)

- Professionelles Deeskalationsmanagement nach ProDeMa® [Deeskalationskonzept - Institut ProDeMa](#)

- Zum Teil auch bei Kantonalen Bildungszentren für Gesundheit, Kantonspolizeien, etc.

Unispital Zürich, Gewalt auf Notfallstationen: Möglichkeiten der Intervention und Prävention

[Pflegerecht_04_2016.indb](#)

Quelle Illustrationen/Bilder: falls keine Angabe: Freepik



safeatwork.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Finanziert durch die EKAS
www.ekas.ch