

Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege

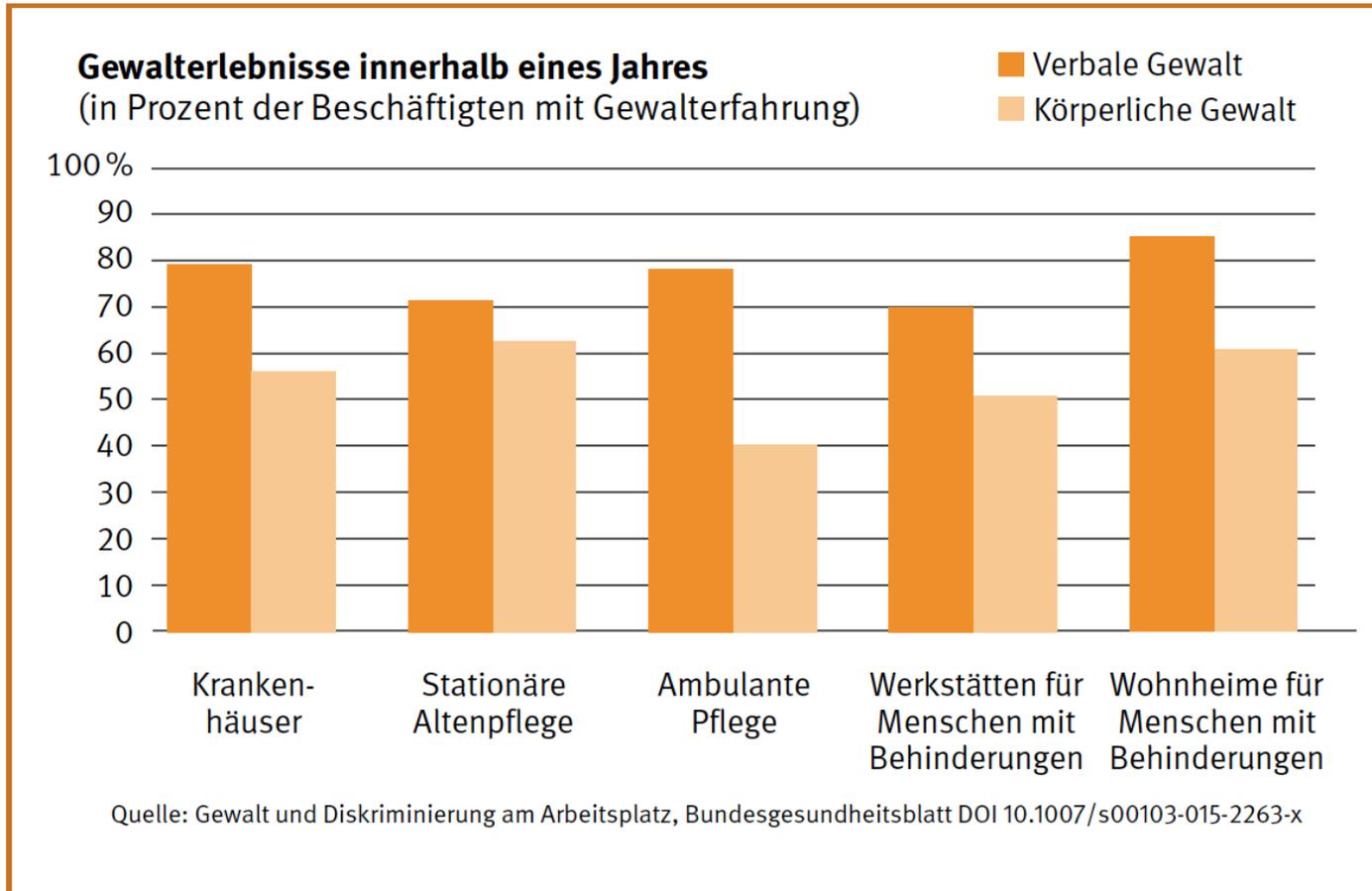
Eine Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen

DGUV-Information 207-025

Sigrid Kufner
BGW, Produktentwicklung
Hamburg



Häufigkeit erlebter Gewalt



Ziel der DGUV-Information:

- Handlungshilfe als Leitfaden für die Gefährdungsbeurteilung „Gewalt und Aggression“ im Sinn eines gemeinsamen Verständnisses und einheitlicher Standards
- Präventionskonzept entwickeln:
 - Rahmenbedingungen schaffen
 - Aggressions- und Deeskalationsmanagement aufbauen
 - Richtlinien für das Handeln im Notfall
 - Programm für die Nachsorge für die betroffenen Beschäftigten



Inhalte

1

Gewalt und Aggression - Definition, Ursachen Folgen

2

Gefährdungen ermitteln und einschätzen

3

Handlungsfelder der Prävention

4

Handeln nach einem Gewaltvorfall

5

Anhang: Exemplarische Fragen Gefährdungsbeurteilung

6

Anhang: Beispieldokumentation Gefährdungsbeurteilung

7

Download: Erfassungsbogen Gewalt und Aggression

Definition Gewalt und Aggression

Wenn die Handlung einer Person einer anderen Person – körperlich oder seelisch – schadet oder schaden kann oder von ihr als bedrohlich wahrgenommen wird.



Ursachen von Gewalt und Aggression

- **Situation der Klientinnen und Klienten**
 - Behinderungen
 - Psychische Erkrankungen (z.B. Demenz, Depressionen)
 - Körperliche, psychische Not- oder Bedürfnislagen: Schmerzen, Ängste, Einschränkungen der Selbstbestimmung
- **Institutionelle Rahmenbedingungen**
- **Personal und Qualifikation**
- **Arbeitsorganisation**
- **Unternehmenskultur**
- Handlung ist oft nicht überlegt oder gar geplant!



Die Folgen für die Betroffenen und das Umfeld

- **Körperliche Schäden und Verletzungen**
- **Psychische Folgen:**
 - Erschöpfungszustände, Alpträume, Schlafstörungen, Ängste
 - Posttraumatische Belastungsstörungen (PTBS):
Depressionen, Suchtmittelmissbrauch
- Psychische Folgen verbaler Gewalt ↔ körperliche Übergriffe
- **Konsequenzen für die Arbeitsbeziehung:**
mit Patientinnen und Patienten sowie Besucherinnen und Besucher

Handlungsfelder der Prävention - I

Systemische Maßnahmenkonzepte:

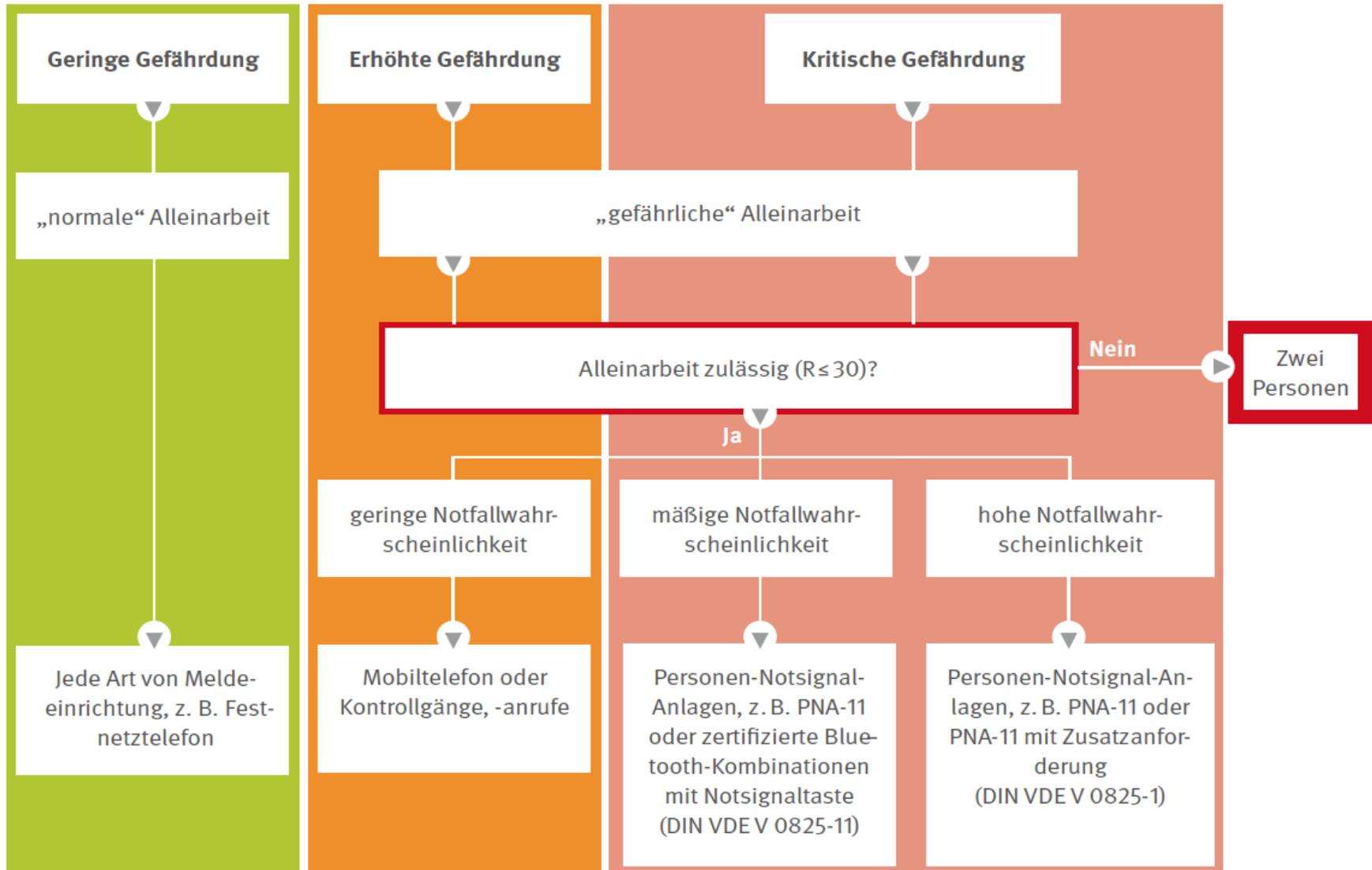
- **Bauliche und technische Maßnahmen**
 - Beispiel Psychatrie:
 - Barrierefreie Arbeitswege und Arbeitsplatzgestaltung
 - Überschaubare und gut einsehbare Bereiche
 - Gesicherte Räume für die Nachtwache
 - Türspion für die Türen
 - Fixierte Einrichtungsgegenstände mit nichtdemontierbaren Teilen
 - Personen-Notsignal-Anlagen
 - Geschützte und abschließbare Bereiche
 - Angenehme Beleuchtung

Handlungsfelder der Prävention - II

- **Organisatorische und personenbezogene Maßnahmen**
- **Aggressions- und Deeskalationsmanagement einführen**
 - Verbindliche Regeln zum Umgang mit Aggressionen
 - Grundregeln (Auszug):
 - Empathie, Sorge, Respekt, Ernsthaftigkeit und Fairness zeigen
 - Mit ruhiger Stimme sprechen
 - Realistisch bleiben: Kann die Situation allein bewältigt werden?
 - Zeit gewinnen für Entscheidungen (z.B. aus dem Fenster schauen)
 - Mehr als eine Armlänge Abstand zum Gegenüber halten
 - Mit sichtbarem Selbstbewusstsein intervenieren, ohne zu provozieren
- **Für den Notfall vorbereitet**

Sonderfall Alleinarbeitsplätze

Alleinarbeit – Gefährdungsbeurteilung



Exemplarische Fragen der Gefährdungsbeurteilung

- Gibt es eine Unternehmenskultur, die den tabufreien Umgang mit den Themen Aggression, Gewalt und sexuelle Belästigung fördert?
- Gibt es systematische Situationsanalysen und Dokumentationen, die das Gewalt- oder Aggressionsrisiko und –geschehen beschreiben?
- Ist sichergestellt, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter qualifiziert sind, um im Rahmen der Arbeitsaufgabe mit Aggressionen in geeigneter Weise umzugehen?

Anhang 2

Auszug einer beispielhaften Dokumentation einer Gefährdungsbeurteilung zum Themenfeld „Gewaltprävention“

Datum:							
Arbeitsbereich: Wohngemeinschaft Kinder-/Jugendbereich, Haus 3, Gruppe A (geschlossene Unterbringung)		Einzeltätigkeit: Essensausgabe in der Wohngemeinschaft		Beschäftigte: alle Beschäftigten im Betreuungsdienst			
Gefährdungen ermitteln	Gefährdungen beurteilen		Maßnahmen festlegen/Bemerkungen	Maßnahmen durchführen		Wirksamkeit überprüfen	
	Risiko-klasse	Schutzziele		Wer?	Bis wann?	Wann?	Ziel erreicht?
In der Küche sind scharfe Messer frei zugänglich und können von aggressiven Klientinnen und Klienten als Waffe oder für Selbstverletzung verwendet werden. Auch die Gabeln des Essbestecks könnten dafür verwendet werden.	2 – 3	Küchenutensilien können nicht als Waffen benutzt werden.	<p>T: Zwei Schubladen mit Schlössern versehen, abgerundetes Essbesteck und Plastikbesteck anschaffen, Küchentür durch abschließbare Glastür (bruchsicher) austauschen.</p> <p>O: Scharfe Küchenmesser nur in den abschließbaren Schubladen aufbewahren, Benutzung nur unter Aufsicht; besteht bei einem Bewohner oder einer Bewohnerin akute Suizidgefährdung oder Fremdgefährdung, wird auch Essbesteck abgeschlossen und das Plastikbesteck verwendet.</p> <p>P: Unterweisung, regelmäßige Teamgespräche, Fortbildungen, Deeskalationstraining</p>	Haustechnik, Einkauf	01.01.2018	30.06.2018	
Bedrohliche Situationen in den Dienstzimmern: Aggressive Personen können in die Büros hineinstürmen oder ein Gespräch eskaliert.	2	In den Dienstzimmern und Büros ist sicheres Arbeiten mit den Klienten und Klientinnen möglich. In Notsituationen können Beschäftigte jederzeit Hilfe rufen oder den Raum verlassen.	<p>T: Die Türen werden mit Sichtfenstern ausgestattet und sind nur von innen zu öffnen (Knauf statt Klinke).</p> <p>In den besonders gefährdeten Bereichen wird jeweils ein Notrufknopf unterm Schreibtisch installiert.</p> <p>O: Die Tische werden als Raumteiler umgestellt, sodass sie als Barriere dienen, aber gleichzeitig für die Beschäftigten immer eine Tür erreichbar ist und somit eine Fluchtmöglichkeit besteht. Alle Gegenstände, die als Waffe missbraucht werden könnten – vom schweren Bürolocher bis zur Trinkflasche –, werden immer verschlossen aufbewahrt.</p> <p>In den besonders gefährdeten Bereichen wird nicht allein gearbeitet und werden Gespräche grundsätzlich in Anwesenheit einer weiteren Betreuungsperson geführt.</p> <p>P: Unterweisung, regelmäßige Teamgespräche, Fortbildungen, Deeskalationstraining</p>	Beschaffung/Haustechnik	Quartalsende		
				Teamleitung	Monatsende		
				Teamleitung	sofort und dann jährlich		

